

Advogado quer que site responda por propaganda enganosa

O site de vendas [Submarino](#) está sendo acusado de propaganda enganosa pelo advogado **Amaro Moraes e Silva Neto**, autor do livro *Privacidade na Internet*. O advogado fez uma provocação, esta semana, ao Ministério Público para que seja apurada a responsabilidade do site na venda de um videogame pela Web para o seu filho menor de idade.

Segundo o advogado, o garoto não recebeu o produto no prazo de quatro dias conforme o prometido. Depois de quase um mês da compra, o pedido foi cancelado pelo site. O advogado chegou a classificar a venda como uma “cibertapeação”.

Moraes quer que o Submarino faça uma “contrapropaganda em relação ao produto que oferecia sem o possuir, para que outros consumidores não sejam ludibriados”.

O advogado chegou a entrar na Justiça contra o Submarino. Mas ainda não há resultado definitivo sobre o caso. (Leia o pedido do advogado para a Justiça).

O departamento jurídico do Submarino preferiu não se manifestar sobre o caso até que haja uma decisão definitiva na Justiça.

Veja a provocação feita ao Ministério Público

EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR PROCURADOR GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO:-

JOÃO YUJI MORAES E SILVA, brasileiro, solteiro, estudante, neste ato representado por seu pai, **AMARO MORAES E SILVA NETO**, brasileiro, casado, advogado, regularmente inscrito na Ordem dos Advogados do Brasil, Seção de São Paulo, sob nº 38.203, residente e domiciliado, nesta Capital, na rua Manduri, nº 149, no bairro do Jardim Paulistano (CEP 01457-020), consoante as prerrogativas proclamadas pelo artigo 27 do Código de Processo Penal, **VEM PROVOCAR SUA INICIATIVA PARA QUE SEJAM APURADAS** as responsabilidades dos diretores do *website* **SUBMARINO S/A**, com sede, nesta Capital, na rua James Holland, nº 500, no bairro da Barra Funda (CEP 01138-000), consoante as razões de fato e de direito a seguir expostas, analisadas e fundamentadas:-

i – um breve histórico

1) Em julho de 2000, a sociedade *REQUERIDA* anunciou a venda de um videogame conhecido como **DIABLO 2**, da empresa **PC@HOME**.

¿Seu preço? R\$ 68,75 (sessenta e oito reais e setenta e cinco centavos) mais o frete de R\$ 3,60 (três reais e sessenta centavos), perfazendo o total de R\$ 72,35 (setenta e dois reais e trinta e cinco centavos).

¿Forma de pagamento? Através de cartão de crédito ou boleto bancário.

¿Entrega? Na residência do ora *REQUERENTE*.

¿Prazo para a entrega? ATÉ QUATRO DIAS, ao depois de realizado o pagamento.

Assim, imaginando que a sociedade *REQUERIDA* fosse u'a sociedade idônea, séria, cumpridora de suas promessas, o *REQUERENTE* formulou seu pedido aos 27 de julho de 2000, o qual recebeu o número 442342.

No dia seguinte o *REQUERENTE* depositou, em favor da sociedade *REQUERIDA* (através de boleto por ela fornecido eletronicamente na própria rede) o montante de R\$ 72,35 (setenta e dois reais e trinta e cinco centavos), como evidencia o incluso documento.

Aí só lhe restava aguardar o envio da mercadoria em questão, haja vista que, como todas as evidências clamam, o *REQUERENTE* cumpriu a parte que lhe cumpria, qual seja, pagou, antecipadamente, o preço da licença de utilização de software e, tempestivamente, informou a sociedade *REQUERIDA* de seus atos.

Entrementes, se o *REQUERENTE* honrou sua parte, o mesmo não pode ser dito em relação à sociedade *REQUERIDA*, como a seguir veremos;-

2) Apesar de ter recebido o que lhe era devido, a sociedade *REQUERIDA* não entregou o software em questão no prazo convencionado, qual seja, o produto em questão não foi entregue no dia 1º de agosto DE 2001.

Justificadamente inconformado, no dia seguinte (02/viii/2000) incontinenti o *REQUERENTE* por outra feita contactou a sociedade *REQUERIDA* pedindo satisfações.

Sepulcral silêncio. Novos emails à sociedade *REQUERIDA*.

Finalmente, mostrando que honrar compromissos não é seu ponto forte, a sociedade *REQUERIDA*, aos 09 de agosto enviou ao *REQUERENTE* o seguinte email:-

SR. JOÃO,

EM VIRTUDE DE PROBLEMAS ALFANDEGÁRIOS, O FORNECEDOR DO DIABLO2 (PC@HOME), NÃO NOS ENTREGOU NOSSO PEDIDO CONFORME HAVIA SIDO PROGRAMADO. COMO CONSEQUÊNCIA, O SUBMARINO E TODAS AS OUTRAS LOJAS TIVERAM SEU PLANEJAMENTO DE ESTOQUE PREJUDICADO. DESTA FORMA, INFELIZMENTE, VOCÊ QUE COMPROU O DIABLO2 NO SUBMARINO A PARTIR DE 17/07, SÓ ESTARÁ RECEBENDO O PRODUTO A PARTIR DE 18082000.

GOSTARÍAMOS DE DESCULPAR-NOS PELO TRANSTORNO E GARANTIR-LHE QUE ESSE ATRASO FOI EM VIRTUDE DE PROBLEMAS QUE FOGEM DE NOSSO ALCANCE, E NÃO DE PROBLEMAS NA NOSSA LOGÍSTICA.

APROVEITANDO PARA RESSALTAR QUE DAREMOS PRIORIDADE AO SEU PEDIDO ASSIM QUE O PRODUTO ESCOLHIDO ESTIVER EM NOSSO ESTOQUE.

DESCULPE-NOS O TRANSTORNO, E CONTINUE COMPRANDO NO SUBMARINO!

ESTAMOS A TOTAL DISPOSIÇÃO PARA ESCLARECIMENTO DE EVENTUAIS DÚVIDAS!

OBRIGADA!

LUCIANA FRANCO

ATENDIMENTO@SUBMARINO.COM.BR

SAC 0800-902211

(SIC ET SIC – CF. IN DOCUMENTO INCLUSO)

Esse email é revelador, haja vista que a sociedade *REQUERIDA* confessou que não tinha à disposição para a venda o produto que ofertava. Afinal, ponderemos, o *REQUERENTE* fez seu pedido aos 27 de julho de 2000, quando a sociedade *REQUERIDA* já sabia que não disponibilizava do produto. ¿Por que, então, não alertou o *REQUERENTE* sobre a impossibilidade da realização da entrega no prazo de quatro dias? ¿Por que esperou o *REQUERENTE* fazer o pagamento para, somente ao depois, alertá-lo da impossibilidade da entrega?

Entrementes, a “cibertapeação” da qual o *REQUERENTE* foi vítima não se encerra por aí;-

3) De pronto o *REQUERENTE* solicitou à sociedade *REQUERIDA* que, ao menos, lhe devolvesse o que foi pago.

Passada uma semana, aos 16 de agosto, essa empresa de comércio eletrônico que funciona a ritmo de corda, enviou ao *REQUERENTE* o seguinte email:-

CANCELAMENTO DE PEDIDO DE SOLICITAÇÃO DE CLIENTE – COBRANÇA DE CARTÃO NÃO REALIZADA.

SR. JOÃO,

INFORMAMOS QUE, CONFORME SUA SOLICITAÇÃO EM CONTATO ANTERIOR, O SEU PEDIDO NÚMERO 442342 FOI CANCELADO. O VALOR DE REFERENTE AO PEDIDO NÃO SERÁ COBRADO NO CARTÃO DE CRÉDITO.

O(S) ITEM(S) DO SEU PEDIDO É (SÃO):

GAME.DIABLO 2.PC HOME.

QUALQUER DÚVIDA, ENTRE EM CONTATO CONOSCO PELO E-MAIL.

CREDITO@SUBMARINO.COM.BR RESPONDENDO A ESTA MENSAGEM E MANTENDO O CAMPO ASSUNTO (SUBJECT) OU ATRAVÉS DE UMA NOVA, MENCIONANDO O SEU NOME, E-MAIL E O NÚMERO DO PEDIDO 442342.

ESPERAMOS PODER ATENDÊ-LO(A) NOVAMENTE.

ATENCIOSAMENTE,

HELIO FENCI

ATENDIMENTO@SUBMARINO.COM.BR

FONE 0800902211

FAX: (11) 3046-2535

(SIC ET SIC – CF. IN DOCUMENTO INCLUSO)

Ignora o *REQUERENTE* se a sociedade *REQUERIDA* age com incompetência ou má-fé em seus negócios. Afinal, ponderemos, o *REQUERENTE*, eis que menor impúbere, não possui cartão de crédito! Mais? A sociedade *REQUERIDA* tal o sabia, eis que, presumivelmente, deve possuir alguma contabilidade.

Conseqüentemente, mais um atraso.

O *REQUERENTE* envia novo email à sociedade *REQUERIDA* e, no dia seguinte (18/viii/2000) recebe esse derradeiro e-mail:-

PREZADO (A) CLIENTE,

INFORMAMOS QUE, CONFORME SUA SOLICITAÇÃO EM CONTATO ANTERIOR, O (A) SEGUINTE(S) ITEM(NS) DE SEU PEDIDO FOI (FORAM) CANCELADO(S):

ITEM: 98386

DESCRIÇÃO: GAME DIABLO 2.PC HOME.7898195650031

QTD.CAN: 1

VL.UNIT.: 69.75

ITEM: FRT

DESCRIÇÃO: FRETE NADEIRADA

QTD.CAN: 1

VL. UNIT.: 2.60

PARA QUE POSSAMOS REALIZAR O ESTORNO NO VALOR DE R\$ 72.35, SOLICITAMOS QUE NOS ENVIE OS DADOS ABAIXO PARA DEPÓSITO EM CONTA:

BANCO

AGÊNCIA

CONTA CORRENTE

CORRENTISTA

QUALQUER DÚVIDA OU PROBLEMA, ENTRE EM CONTATO CONOSCO PELO EMAIL FINANCEIRO@SUMARINO.COM.BR RESPONDENDO A ESTA MENSAGEM E MANTENDO O CAMPO ASSUNTO (SUBJECT) OU ATRAVÉS DE UMA NOVA, MENCIONANDO O SEU NOME, EMAIL E O NÚMERO DO PEDIDO 442342.

OBRIGADO POR COMPRAR NO SUBMARINO!

ATENCIOSAMENTE

ATENDIMENTOFINANCEIRO SUBMARINO

FINANCEIRO@SUBMARINO .COM.BR

(SIC ET SIC – CF. IN DOCUMENTO INCLUSO)

E, mais uma vez, o *REQUERENTE* contactou a sociedade *REQUERIDA* – desta feita telefonicamente – e lhe forneceu, aos 19 de agosto p.p., os dados da conta de sua mãe, DENISE YURIE YAMAMOTO DE MORAES, bem como os dados de sua conta corrente (nº 5398-8), mantida no Banco do Brasil (agência 2962-9).

Entretantes, ressaltamos, a referida devolução não se operou até o momento em que protocolizávamos o presente pedido de tutela jurisdicional.

Como vemos, a atitude da sociedade *REQUERIDA* extrapolou o ilícito civil para alcançar o ilícito penal, eis que vendeu o que não possuía para vender, prometeu uma data de entrega que foi uma farsa e, uma vez instada a devolver o que indevidamente recebeu queda-se inerte. Enfim, como já o dissemos, pelo menos em relação a menores incapazes o comércio para a sociedade *REQUERIDA* é uma verdadeira cibertapeação, onde se violam os mais elementares princípios legais;-

4) Assim, aos 12 de setembro de 2000, o *REQUERENTE* ingressou com u'a ação ordinária contra a sociedade RÉ, a qual, de plano, foi julgada inepta. De pronto apelamos e, aos 31 de julho de 2001, por unanimidade, a Colenda Sexta Câmara do Egrégio Primeiro Tribunal de Alçada de São Paulo reformou a

sentença apelada e reconheceu o direito de o *REQUERENTE* ser indenizado;-

5) Na seqüência, determinou-se a citação da sociedade *RÉ*, a qual confirmou todas as alegações do *REQUERENTE*, como vemos nos documentos inclusos;-

ii – do direito violado

O artigo 37, do Código de Defesa do Consumidor, dispõe o seguinte:-

É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

Parágrafo 1º – É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

Parágrafo 2º – É abusiva, dentre outras, a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

Parágrafo 3º – Para os efeitos deste Código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

Parágrafo 4º – (Vetado.)

In casu, temos que a propaganda da sociedade *RÉ* não apenas foi enganosa como, outrossim, abusiva, eis que para sua consumação ela se aproveitou da deficiência de julgamento do *REQUERENTE*.

De acordo com o artigo 60, também do Código de Defesa do Consumidor, temos que:-

A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, nos termos do artigo 36 e seus parágrafos, sempre às expensas do infrator.

Parágrafo 1º – A contrapropaganda será divulgada pelo responsável da mesma forma, frequência e dimensão e preferencialmente no mesmo veículo, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.

Assim sendo, entendemos que, entre outras penalidades, a sociedade *RÉ* deve fazer uma contrapropaganda em relação ao produto que oferecia sem o possuir, para que outros consumidores não sejam ludibriados.

iii – do pedido

EX POSITIS, aguarda o *REQUERENTE* que Vossa Excelência remeta a presente provocação de sua iniciativa à competente Promotoria de Defesa do Consumidor para que essa, por sua vez, apure as

responsabilidades da sociedade *REQUERIDA*.

¡Excelentíssimo Senhor Doutor Procurador Geral de Justiça do Estado de São Paulo!

Uma vez pontuado nosso ponto de vista e as razões que, s.m.j., justificam a instauração de procedimento penal para a apuração dessas responsabilidades, só nos resta aguardar a ação deste órgão defensor da cidadania para que valham não apenas os direitos do consumidor (que é menos), mas os direitos do cidadão (que é a base).

SÃO PAULO, 1º de abril de 2002

AMARO MORAES E SILVA NETO

OAB/SP N° 38.203

Date Created

02/04/2002