



**PODER JUDICIÁRIO**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
Vigésima Sétima Câmara Cível



**APELAÇÃO CÍVEL**

Processo nº 0403270-08.2013.8.19.0001

**Apelantes : 1 – CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A**  
**2 – MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

**Apelados : OS MESMOS**

**Relator : DES. ANTONIO CARLOS DOS SANTOS BITENCOURT**

**EMENTA**

**APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. RELAÇÃO DE CONSUMO. INDENIZAÇÃO. POSSIBILIDADE DE INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA EM AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANOS MORAIS DIFUSOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES. CONFIGURADOS.**

**1. Ação Civil Pública proposta em razão do cometimento de danos aos consumidores, consistentes ao descumprimento de publicidade veiculada e prazo legal para troca de mercadorias adquiridas no site eletrônico e, venda de produtos que não constam no estoque.**

**2. Na hipótese, os documentos anexados aos autos, extraídos do procedimento investigatório nº. 371/10**





**PODER JUDICIÁRIO**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
Vigésima Sétima Câmara Cível



instaurado Ministério Público, é possível constatar a ocorrência de falha na prestação dos serviços da ré/apelante, a partir dos relatos dos consumidores.

3. Possível a inversão do ônus da prova em ação civil pública por estar o Ministério Público atuando como substituto processual em defesa dos interesses e direitos dos consumidores, com base nas disposições do Código de Defesa do Consumidor, inclusive quanto à inversão do ônus da prova. Inteligência do art. 21 da Lei nº 7.347/85. Precedente.

4. Caracterizada a conduta ilícita, deve responder pelos danos morais coletivos, os quais estão alicerçados no artigo 5º, V e X, da Constituição Federal e no art. 6º, IV, do Código de Defesa do Consumidor. Configurado o dano moral coletivo *in re ipsa* aos consumidores, em razão das condutas desrespeitosas da parte ré, por não cumprir a legislação brasileira que trata dos direitos consumeristas.

**DESPROVIMENTO DO RECURSO DO RÉU E  
PROVIMENTO AO RECURSO DO MINISTÉRIO  
PÚBLICO.**





**PODER JUDICIÁRIO**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
Vigésima Sétima Câmara Cível



**A C O R D ã O**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível, processo nº **0403270-08.2013.8.19.0001** em que são partes como Apelantes **CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A** e **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO** e Apelados **OS MESMOS**.

**A C O R D A M**, os desembargadores que integram a 27ª Câmara Cível/Consumidor do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, em sessão realizada no dia 03 de julho de 2019, **por unanimidade de votos**, em **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso do réu e **DAR PROVIMENTO** ao recurso do Ministério Público, nos termos do voto do Desembargador Relator.

**DES. ANTONIO CARLOS DOS SANTOS BITENCOURT**  
**RELATOR**





**PODER JUDICIÁRIO**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
Vigésima Sétima Câmara Cível



## VOTO

Na forma do permissivo regimental, adoto como relatório a sentença do juízo de origem, assim redigida:

“MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO ajuizou AÇÃO CIVIL PÚBLICA com pedido de liminar em face de NOVA PONTOCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A PONTO FRIO LOJA VIRTUAL, aduzindo que o Ponto Frio atua no mercado de varejo *on-line*, cobrindo todo o território nacional através de site de comércio eletrônico e, de acordo com o informado pelo site da empresa, seu objetivo é servir bem, oferecendo a seus clientes um serviço ágil, de confiança e um atendimento de excelência durante todo o processo de compra.

Todavia, não é este o resultado apresentado pelo réu. Ao contrário, são inúmeras reclamações feitas por consumidores no serviço de Ouvidoria do Ministério Público (fl. 04 do IC 371/10), na Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro (fls. 38/198 do IC 371/10) e no sítio eletrônico "Reclame Aqui" (fls. 228/237 do IC 371/10), demonstrando que a ré pratica publicidade enganosa, descumprimento de oferta e do prazo da troca de produto defeituoso, bem como realiza a venda de produtos indisponíveis em estoque.





**PODER JUDICIÁRIO**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Vigésima Sétima Câmara Cível**



Em consulta realizada no site "Reclame Aqui" foram constatadas várias reclamações de consumidores que se sentem lesados e enganados pelas irregularidades praticadas pela ré, conforme fls. 04/07 a ação judicial.

O site "Reclame Aqui" funciona como uma espécie de "termômetro" da qualidade do atendimento ao consumidor e apresenta uma amostra, ainda que bastante reduzida, de problemas envolvendo empresas de diversas relações de consumo.

Foi dada oportunidade a empresa ré de celebrar Termo de Ajustamento de Conduta visando sanar as irregularidades apontadas, mas a mesma se recusou a aceitar, quedando-se inerte (fs. 239/240 e 243/244 do IC no 371/10).

Asseverou a evidente ilegalidade da conduta ré em não se adequar às normas previstas no Código de Defesa do Consumidor, bem como o desinteresse em assinar o TAC, objetivando o ajuizamento da ação civil pública para que não haja maiores lesões aos consumidores do que as já constatadas.

Requer o autor, em síntese, que a ré seja condenada a cumprir de forma precisa a publicidade veiculada em seu site acerca dos produtos ofertados; efetuar a troca de seus produtos duráveis dentro do prazo legal; se abster de divulgar em todas as suas ofertas publicitárias, veiculadas no site de vendas, produtos que não estejam em estoque ou, quando divulgados nessas condições, faça constar de forma clara e destaca e; o julgamento antecipado da lide, em razão do art. 355, I, do CPC.

Com a inicial veio apensado o Inquérito Civil 371/2010.





**PODER JUDICIÁRIO**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Vigésima Sétima Câmara Cível**



Decisão deferindo a antecipação dos efeitos da tutela, sem a oitiva da parte contrária, às fls. 34/37.

Editais de Notificação para que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes e para que chegue ao conhecimento de todos os interessados, em fls. 38/39.

Devidamente citado, o réu ofertou contestação às fs. 76/101, argumentando que em resposta as referidas diligências junto aos órgãos de defesa do consumidor, foram levantados dados que levou ao arquivamento do Inquérito Civil, conforme fls. 212/213.

Deduziu, ainda, que a demanda foi ajuizada, exclusivamente, com base nos dados obtidos junto ao site da internet “Reclame Aqui”, site de iniciativa privada que funciona como ferramenta de interação e intermediação de problemas entre consumidores e fornecedores, ou seja, um canal extraoficial de atendimento e guia de consulta às empresas para averiguação popular da qualidade de seus serviços. Destaca-se, que o site “Reclame Aqui” não é órgão oficial de fiscalização das normas de direito do consumidor, portanto, as informações nele contidas não são revestidas de caráter oficial.

Expôs, que os relatórios apresentados pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SINDEC, pela Comissão de Direito do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro e pelo PROCON/RJ, órgãos legitimados pelo poder público, demonstram a existência de números ínfimos de reclamações da ré.

Afirmou que os documentos apresentados pelo autor, retirados do site “Reclame Aqui” por si só, não a possibilitam exercer, em sua plenitude, o direito de defesa que lhe é garantido; e a aplicação imediata de





**PODER JUDICIÁRIO**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Vigésima Sétima Câmara Cível**



multa por descumprimento das normas estabelecidas no CDC extrai a oportunidade de corrigir futuras situações, bem como não permite o exercício pleno do direito de defesa em caso de irregularidades, violando o princípio da isonomia.

Por fim, requereu pela improcedência dos pedidos, afastando-se, por consequências, todos os pedidos da inicial.

Juntada da anexa cópia do recurso de agravo de instrumento, às fls. 107/135.

Apresentada réplica com juntada de novos documentos em fls. 137/163.

Articulada novas considerações pela parte ré, em razão de novos documentos apresentados pelo Ministério Público, às fls. 167/175.

Proferido despacho à fl. 179, designando audiência de conciliação e em fl. 184 mantendo-se a decisão agravada.

Termo de Ajustamento de Conduta às fls. 189/191.

Pedido do Ministério Público, em fls. 193/196, pelo prosseguimento regular do feito, eis que, a parte ré se mostrou inerte para a realização de um acordo e juntada de novos documentos às fls. 201/288, 297/334, 342/371.

Manifestação da parte ré acerca dos novos documentos apresentados em fls. 292/295, 337/340, 373/376.

Manifestação do Ministério Público sobre o descumprimento da decisão judicial proferida em antecipação de tutela pela parte ré.

Agravo em Recurso Especial ao Superior Tribunal de Justiça às fls. 401/408.





**PODER JUDICIÁRIO**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Vigésima Sétima Câmara Cível**



Comunicação do Ministério Público sobre o descumprimento da liminar pela ré e pedido de incidência de multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por ocorrência à fl. 410.

Decisão em fl. 458, designando audiência de conciliação/mediação.

Audiência de conciliação/mediação realizada no dia 05 de outubro de 2016, a qual restou infrutífera, conforme termo de sessão de mediação à fl. 467.”

A sentença proferida pelo MM Juiz, às fls. 01/11 – doc. eletrônico 000514 **julgou procedentes em parte os pedidos** para condenar a ré a:

“a) CUMPRIR de forma precisa a publicidade veiculada em seu site acerca dos produtos ofertados, nos termos dos arts. 30 e 35 do CDC;

b) EFETUAR a troca de seus produtos duráveis dentro do prazo legal de 90 dias, conforme dispõe o art. 26, II, do CDC, uma vez que comercializa produtos considerados essenciais e, em caso de produto viciado, dentro do prazo legal estipulado no art. 26 do mesmo diploma legal, a sanar o vício no prazo de 30 dias e, não o fazendo, a conferir ao consumidor a escolha de uma das opções contidas no art. 18, §1º do CDC;

c) SE ABSTER de divulgar em todas as suas ofertas publicitárias, veiculadas nos sites de venda, produtos que não estejam em estoque, ou, quando nessas condições, faça constar de forma clara e destacada, para que o consumidor possa fácil e imediatamente ler a informação de que o produto está indisponível no estoque no momento





**PODER JUDICIÁRIO**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Vigésima Sétima Câmara Cível**



da compra, sob pena de multa de R\$ 2.000,00 (dois mil reais por descumprimento);

d) INDENIZAR, os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, em consequência da responsabilidade da empresa ré reconhecida nesta sentença, na forma dos arts. 95 e 97 do CDC, devidamente comprovados.

e) PAGAR todos os ônus da sucumbência, conforme os arts. 17 e 18 da Lei 7.347/85.”

Inconformada, as partes (autor e réu) interpuseram recursos de apelação, às fls. 01/26 – doc. eletrônico 000525 e às fls. 01/09 – doc. eletrônico 000614 e continuação às fls. 01/04 0 doc. eletrônico 000626.

A empresa ré pugna pela reforma da sentença, alegando: a) ausência de fatos capazes de embasar as obrigações impostas e o dever de indenizar; b) ausência de publicidade enganosa ou abusiva; c) ausência de violação no que se refere à política de troca e aos arts. 26, caput, 26, II e 18, § 1º do CDC; d) da inoccorrência de oferta de produtos sem estoque; e) ausência de dano material e moral individual indenizável; f) descabimento da multa imposta em sentença; g) impossibilidade de inversão do ônus da prova ou limitação em sua aplicação.

O Ministério Público pugna pela reforma parcial da sentença para que a parte ré seja condenada indenizar os danos morais e materiais de forma coletiva, conforme pretendida na exordial.





**PODER JUDICIÁRIO**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Vigésima Sétima Câmara Cível**



Contrarrrazões, às fls. 01/19 - doc. eletrônico 000595 e fls. 01/09 - doc. eletrônico 000632.

Parecer da Procuradora de Justiça (fls. 1/17 – doc. 000658) , emitido pela douta Procuradora Ediléa Gonçalves dos Santos Cesario, opinando pelo conhecimento e provimento do recurso do MP e desprovimento do recurso da parte ré.

**É o relatório. Passa-se a decidir.**

Frise-se que os presentes recursos de apelação devem ser analisado à luz do Novo Código de Processo Civil, uma vez que a sentença foi publicada após a data de sua vigência, razão pela qual os recursos de apelação devem ser recebidos no duplo efeito, nos termos do artigo 1.012 do Código de Processo Civil, estando presentes os requisitos recursais objetivos e subjetivos.

Os recursos serão analisados conjuntamente.

A Constituição Federal, no artigo 129, inciso III, prescreve que são funções institucionais do Ministério Público *promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos.*





**PODER JUDICIÁRIO**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
Vigésima Sétima Câmara Cível



Na esteira desse dispositivo da Lei Maior, o artigo 34, inciso VI, da Lei Complementar nº 106, de 03/01/2003 (Lei Orgânica do Ministério Público do Rio de Janeiro) estatui que são funções institucionais do Ministério Público:

“promover o inquérito civil e propor a ação civil pública, na forma da Lei: a) para a proteção, prevenção e reparação dos danos causados à criança e ao adolescente, ao idoso e à pessoa com deficiência, ao meio ambiente, ao consumidor, ao contribuinte, aos bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico e a outros interesses difusos, coletivos e individuais indisponíveis e homogêneos.”

Ademais, a Lei nº 7347/85 atribui legitimidade ao Ministério Público para ajuizamento de ação civil pública para a prevenção ou reparação dos danos causados ao consumidor, em decorrência de violação de interesses ou direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos (v. artigos 1º, 3º, 5º e 21 do CDC).

A demanda versa sobre questões relacionadas ao direito do consumidor, enquadrando-se a empresa ré na figura de fornecedora de produtos e serviços, conforme art. 3º da Lei 8.078/90 (CDC), atuando a autora na defesa de interesse dos consumidores, na forma prevista no art. 81 e 82, Inciso I, da referida lei.





**PODER JUDICIÁRIO**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Vigésima Sétima Câmara Cível**



“Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

- I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;
- II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;
- III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.”

“Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

- I - o Ministério Público,
- II - a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal;
- III - as entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos por este código;
- IV - as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este código, dispensada a autorização assemblear.”





**PODER JUDICIÁRIO**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Vigésima Sétima Câmara Cível**



O Ministério Público propôs a presente Ação Civil Pública em face da parte ré pelo cometimento de danos aos consumidores, consistentes no descumprimento de oferta e do prazo legal para a troca de mercadorias comercializadas através de meio eletrônico, assim como a venda de produtos indisponíveis em estoque.

A ação civil pública promovida, iniciou-se pelo inquérito civil nº 371/2010, diante das reclamações feitas pelos consumidores no serviço de Ouvidoria do Ministério Público, na Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro e no sítio eletrônico “Reclame Aqui”.

No presente caso, nos autos do Inquérito Civil foram constatadas irregularidades nas publicidades veiculadas, em relação as trocas de mercadorias e produtos indisponíveis no estoque.

Observa-se dos documentos - Anexo 1 - , extraídos do procedimento investigatório nº. 371/10 instaurado Ministério Público, onde é possível constatar a ocorrência de falha na prestação dos serviços da ré/apelante, a partir dos relatos dos consumidores.

Oportuno colacionar trecho do parecer da Procuradora de Justiça (indexador 658):





**PODER JUDICIÁRIO**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Vigésima Sétima Câmara Cível**



(...) O próprio réu, ao manejar seu recurso de apelação, reconhece a existência de centenas de reclamações realizadas em diversos sites e órgãos de defesa do consumidor, buscando afastar a validade da prova argumentando a existência de números ínfimos de reclamações em face da Apelante, além da imprestabilidade das provas extraídas do site “reclame aqui” simplesmente pela sua natureza privada.

É importante ressaltar que, embora o inquérito civil tenha se iniciado em razão de única reclamação realizada perante o Ministério Público, não restam dúvidas de que muitos outros consumidores foram lesados em virtude da prática abusiva relatada nos autos, conforme restou demonstrado nos autos pelas centenas de reclamações formuladas nos mais diversos órgão e sites de defesa do consumidor. Ademais, mesmo que apenas um único consumidor tivesse denunciado a prática comercial ilegal, ainda assim estaria o Ministério Público autorizado a propor a ação civil pública para a tutela dos direitos versados nessa lide, já que o que legitima o uso da ação é a defesa de interesses metaindividuais, cuja lesão pode ser demonstrada por qualquer meio de prova admissível em direito.

“PROCESSUAL CIVIL. OFENSA AO ART. 535 DO CPC NÃO CONFIGURADA. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. SÚMULA 211/STJ. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO EM MATÉRIA AMBIENTAL E URBANÍSTICA. LOTEAMENTO IRREGULAR POR AUSÊNCIA





**PODER JUDICIÁRIO**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Vigésima Sétima Câmara Cível**



DE LICENÇA E ENCONTRAR-SE SOBRE DUNAS. INEXISTÊNCIA DE PRESCRIÇÃO. 1. A solução integral da controvérsia, com fundamento suficiente, não caracteriza ofensa ao art. 535 do CPC. 2. É inadmissível Recurso Especial quanto a questão que, a despeito da oposição de Embargos Declaratórios, não foi apreciada pelo Tribunal a quo. Incidência da Súmula 211/STJ. 3. O Ministério Público tem legitimidade para propor Ação Civil Pública para a defesa do meio ambiente e da ordem urbanística. 4. Loteamento sem registro e projetado sobre dunas, o que caracteriza violação frontal da legislação urbanística e ambiental. **5. Irrelevância da apuração do número exato de consumidores lesados, pois a legitimidade do Ministério Público, na hipótese dos autos, estabelece-se na linha de frente, por ofensa a genuínos interesses difusos (ordem urbanística e ordem ambiental).** 6. Na análise da legitimação para agir do Ministério Público no campo da Ação Civil Pública, descabe a utilização de critério estritamente aritmético. Nem sempre o Parquet atua apenas em razão do número de sujeitos vulnerados pela conduta do agente, mas, ao contrário, intervém por conta da natureza do bem jurídico tutelado e ameaçado. 7. Por afrontar a Súmula 7, é vedado ao STJ, na instância extraordinária, emitir juízo de valor sobre a legitimação para agir do Ministério Público com calculadora na mão, contando o número de contratos e de vítimas, sobretudo se tal exercício não foi encetado pelas





**PODER JUDICIÁRIO**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Vigésima Sétima Câmara Cível**



instâncias de origem. 8. O pedido de indenização de eventuais consumidores lesados, em número incerto, é consectário-reflexo do reconhecimento da ilegalidade do empreendimento e da impossibilidade de construção no local. 9. Ausência de prequestionamento, mesmo que implícito, de dispositivos que alegadamente teriam sido violados pelo juiz de primeira instância, que deferiu a liminar requerida pelo Ministério Público, posteriormente confirmada pelo Tribunal a quo. Incidência das Súmulas 282/STF e 211/STJ. 10. Mesmo que tivesse havido prequestionamento, na modalidade de ilícito em questão (parcelamento do solo urbano), não incide a prescrição, pois se trata de infrações omissivas de caráter permanente, o que equivale a dizer que, pelo menos no âmbito cível-administrativo, a ilegalidade do loteamento renova-se a cada instante. 11. A divergência jurisprudencial deve ser comprovada, cabendo aos recorrentes demonstrar as circunstâncias que identificam ou assemelham os casos confrontados, com indicação da similitude fática e jurídica entre eles. Indispensável a transcrição de trechos do relatório e do voto dos acórdãos recorrido e paradigma, realizando-se o cotejo analítico entre ambos, com o intuito de bem se caracterizar a interpretação legal divergente. O desrespeito a esses requisitos legais e regimentais (art. 541, parágrafo único, do CPC e art. 255 do RI/STJ) impede o conhecimento do Recurso Especial, com base na alínea "c", do





**PODER JUDICIÁRIO**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Vigésima Sétima Câmara Cível**



art. 105, III, da Constituição Federal. 12. Agravo Regimental não provido.” (AgRg no Ag 928.652/RS, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 21/02/2008, DJe 13/11/2009) – destacou-se

Mesmo que assim não fosse, o agravante pretende impugnar, em última análise, a validade da r. sentença vergastada, com base na falta de provas nos autos, uma vez que, no seu entender, seria indispensável que todas as reclamações fossem formuladas perante a órgãos pertencentes a pessoas jurídicas de direito público, a fim de comprovar a conduta ilícita da agravante, criando uma suposta tarificação da prova, inexistente no microssistema das ações coletivas.

Em outras palavras, na visão da agravante, apenas a prova que possuísse presunção de veracidade e validade, produzida pela administração pública, seria viável a comprovar os fatos alegados pelo autor coletivo, mesmo que todos os outros elementos presentes nos autos não deixem dúvidas das práticas abusivas perpetradas, inclusive provas que ostentem tais requisitos, nada mais equivocado!

Nem mesmo é possível sustentar ofensa ao contraditório e ampla defesa ou que a inversão do ônus probatório ensejaria uma prova diabólica, na medida em que a falta de indicação precisa de parte dos consumidores reclamantes, não afasta a possibilidade da parte produzir as provas necessárias a fim de comprovar que não





**PODER JUDICIÁRIO**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Vigésima Sétima Câmara Cível**



praticou os fatos a ela imputados ou que ao menos possui como política empresarial, o cumprimento das normas consumeristas. Isto porque foram carreados aos autos diversos ofícios encaminhados pela Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro (anexo 1) ao apelante que constam as informações pormenorizadas dos consumidores reclamantes e dos fatos reclamados. No entanto, o apelante se restringiu a formular alegações genéricas que cumpre a legislação, mesmo que inúmeras reclamações digam o contrário.

Dessa forma, não restam dúvidas da existência dos fatos imputados ao apelante e da adequação da ação civil pública para a tutela dos interesses dos consumidores que foram lesados pelo réu, em virtude das práticas comerciais abusivas.”

Insta salientar que, segundo o artigo 14, § 3º da Lei 8.078/90, o fornecedor ou prestador de serviços só se exime de sua responsabilidade se comprovada uma das excludentes nele previstas, quais sejam: inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, o que não ocorreu no caso em tela, inexistindo elementos nos autos aptos a comprovarem as alegações da ré/apelante.

Quanto a inversão do ônus da prova encontra previsão no Código de Defesa do Consumidor, naquelas relações jurídicas em que uma das partes ostenta a qualidade de “consumidora” e a outra de “fornecedora”. Assim estabelece o artigo 6º, inciso VIII, do diploma consumerista:





**PODER JUDICIÁRIO**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Vigésima Sétima Câmara Cível**



“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;”

Conforme se observa, o referido dispositivo legal estabelece a possibilidade de inversão do ônus da prova em benefício dos consumidores em duas hipóteses, a saber: quando for verossímil a alegação ou quando estes forem hipossuficientes.

E, de acordo com o disposto no artigo 21 da Lei n. ° 7.347/1985, o diploma consumerista é aplicável às ações civis públicas. Assim estabelece o referido artigo:

“Art. 21. Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da lei que instituiu o Código de Defesa do Consumidor.”

O Ministério Público está atuando em nome dos usuários dos serviços prestados pela ré (compras em seu site eletrônico), os quais ostentam a condição de





**PODER JUDICIÁRIO**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Vigésima Sétima Câmara Cível**



consumidores, de modo que a hipossuficiência refere-se ao sujeito da relação material de consumo, ou seja, aos consumidores.

Assim, mesmo tendo a ação sido ajuizada pelo Ministério Público, mostra-se possível a inversão do ônus probatório, tendo em vista o interesse tutelado – direito dos consumidores, hipossuficientes face à ré/apelante.

A propósito, precedente do Superior Tribunal de Justiça, a saber:

“ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. OFENSA AOS ARTS. 165, 458, 535, II, DO CPC/73 NÃO DEMONSTRADA. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. PRERROGATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO NO ÂMBITO CONSUMERISTA. INATACADO FUNDAMENTO BASILAR DO ACÓRDÃO RECORRIDO. SÚMULA 283/STF. OBRIGAÇÃO DE IMPLANTAR SETOR DE RELACIONAMENTO, A FIM DE DISPONIBILIZAR AO CONSUMIDOR FÁCIL ACESSO A CANAL DESTINADO AO CANCELAMENTO DA LINHA TELEFÔNICA. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICA. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL NÃO COMPROVADO.

1. Afasta-se a alegação de ofensa aos arts. 165, 458, 535, II, do CPC/73, na medida em que o Tribunal de origem dirimiu, fundamentadamente, as questões que lhe foram submetidas, apreciando integralmente a controvérsia posta nos autos, não se





**PODER JUDICIÁRIO**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Vigésima Sétima Câmara Cível**



podendo, ademais, confundir julgamento desfavorável ao interesse da parte com negativa ou ausência de prestação jurisdicional.

**2. De acordo com a jurisprudência desta Corte, 'o Ministério Público, no âmbito de ação consumerista, faz jus à inversão do ônus da prova, a considerar que o mecanismo previsto no art. 6º, inc. VIII, do CDC busca concretizar a melhor tutela processual possível dos direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos e de seus titulares - na espécie, os consumidores -, independentemente daqueles que figurem como autores ou réus na ação' (REsp 1.253.672/RS, Rel. Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, DJe 9/8/2011).**

3. O recurso especial não impugnou fundamento basilar que ampara o acórdão recorrido, de forma que a irrisignação esbarra no obstáculo da Súmula 283/STF, que assim dispõe: 'É inadmissível o recurso extraordinário, quando a decisão recorrida assenta em mais de um fundamento suficiente e o recurso não abrange todos eles.'

4. A Corte de origem ratificou a sentença de piso que, a partir do exame do acervo probatório dos autos, concluiu pela inexistência de setores de relacionamento para o cancelamento de linhas telefônicas, razão pela qual condenou a parte recorrente a implantar referido serviço, bem como ao pagamento de danos materiais, a serem apurados em liquidação de sentença, caso o consumidor comprove o fato gerador do direito reclamado. Rever tal conclusão, demandaria, necessariamente, novo exame do acervo fático-probatório constante dos autos, providência vedada em recurso especial, conforme o óbice previsto na Súmula 7/STJ.





**PODER JUDICIÁRIO**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Vigésima Sétima Câmara Cível**



5. A inexistência de similitude fático-jurídica entre os acórdãos recorrido e paradigma impede a análise da alegada divergência jurisprudencial.

6. Agravo interno a que se nega provimento”

(AgInt no REsp 1322449/RJ, Rel. Ministro SÉRGIO KUKINA, PRIMEIRA TURMA, julgado em 22/08/2017, DJe 31/08/2017) - negritei.

Assim, valendo-se mais uma vez da fundamentação da nobre Procuradora de Justiça:

“No presente caso, verifica-se que as alegações do parquet são verossímeis – estando consubstanciadas em centenas de reclamações de consumidores insatisfeitos com as condutas da ré, conforme apurado no decorrer da instrução provatória – o que basta para autorizar a inversão do ônus da prova, conforme deferido.

Embora seja desnecessária a demonstração de ambos os requisitos, a hipossuficiência também se faz presente na espécie.

(...) cumpre esclarecer que o requisito diz respeito à relação material de consumo, e não à parte processual, autor ideológico, que não detém a titularidade material dos interesses em questão. Assim, basta que haja um obstáculo





**PODER JUDICIÁRIO**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Vigésima Sétima Câmara Cível**



– técnico ou fático – para obtenção da prova, para que se verifique presente a hipossuficiência, ainda que o autor seja o MP.

(...) a decisão que deferiu o ônus da prova na espécie está correta, seja porque são verossímeis as alegações trazidas na inicial da ação, seja em virtude da hipossuficiência técnica dos consumidores representados em juízo pelo MP.”

Anote-se que toda e qualquer matéria publicitária deve pautar-se nos princípios da transparência e legalidade, atentando-se, também, para o dever de prestar informações claras e precisas, sem falhas, omissões ou subterfúgios capazes de macular a boa fé contratual.

Além do que, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, o direito de exigir a troca ou cancelamento de compra estão previstos algumas situações, descritas em alguns artigos:

- Art. 49 - Desistência em sete dias se a compra (ou contratação) tiver sido realizada fora do estabelecimento comercial.

- Art. 18 – Quando for constatado, em 90 dias, que o produto adquirido apresentou defeito e após 30 dias o fornecedor não conseguiu saná-lo.





**PODER JUDICIÁRIO**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Vigésima Sétima Câmara Cível**



- Art. 35 – Quando não houver o cumprimento à oferta (ex.: não cumprimento do prazo de entrega). O consumidor poderá escolher entre: exigir o cumprimento forçado da obrigação, aceitar outro produto equivalente ou cancelar a compra.

E, ainda, quando algumas informações publicitárias é veiculada por qualquer loja, em que determinado produto está a preço promocional, (ou não), é dever do estabelecimento de ter em estoque aquele produto.

Assim, como bem pontuado pelo Juízo *a quo*, restou caracterizada a falha na prestação dos serviços da ré, em razão das condutas desrespeitosas da parte ré, por não cumprir a legislação brasileira que trata dos direitos consumeristas.

Quanto a possibilidade de indenização a título de dano moral coletivo, a Lei 7.347/85 que regulamenta a ação civil pública, prevê tal possibilidade ao dispor, no artigo 1º, IV, a referência a responsabilidade por danos morais e coletivos causados “a qualquer outro interesse difuso ou coletivo”.

Oportuno lembrar, a propósito, disposição expressa da Lei 8.078/90, no artigo 81, parágrafo único, que entende por interesses ou direitos coletivos os transindividuais de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base.





**PODER JUDICIÁRIO**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Vigésima Sétima Câmara Cível**



A indenização pelo dano moral individual ou coletivo causado ao consumidor está disciplinada pelo artigo 6º, inciso VI, da Lei 8.072/90, *verbis*:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;”

Para a configuração do dano moral coletivo faz-se necessária a presença certos pressupostos, como a conduta antijurídica do ofensor; a ofensa grave e intolerável a valores ou interesses morais (extrapatrimoniais) de uma determinada coletividade; a percepção do dano, tais como a sensação de perda de estima, de indignação, de repulsa, de aflição, de humilhação ou qualquer outro sentimento negativo que viole a dignidade humana; e, por fim, o nexo causal entre conduta e a lesão socialmente repudiada.

Note-se que o dano moral coletivo está ligado à repulsa coletiva e tem caráter de sanção pecuniária por violação aos direitos difusos e coletivos de natureza preventivo-punitiva, com o intuito de inibir a reiteração da conduta lesiva, em face do interesse social na preservação dos direitos da coletividade.

Ressalte-se que, para caracterização do dano moral coletivo exige-se notória não-tolerabilidade da ilicitude, diante da repercussão social e da dimensão do fenômeno.





**PODER JUDICIÁRIO**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Vigésima Sétima Câmara Cível**



Na hipótese, os fatos narrados são suscetíveis de caracterização de ofensa a direitos da personalidade dos consumidores dos serviços prestados pela ré, sendo possível sua responsabilização perante à coletividade de consumidores, restando configurado o dano moral indenizável, uma vez que a conduta da ré/apelante, ora discutida no presente feito, ou seja de não ter cumprido o horário disponibilizado para atender a população dos usuários, não obstante os atos de infrações lavrados, fere o princípio da boa-fé objetiva que deve reger os contratos, bem como demonstra o descaso para com a coletividade de consumidores, sendo injusta lesão da esfera moral dos usuários do serviço de transporte coletivo intermunicipal de passageiros, o que concretiza o dano moral coletivo e gera automaticamente uma relação jurídica entre o sujeito ativo detentor do direito à reparação, que é a comunidade lesada, e o sujeito passivo, que é o causador do dano por ofensa à direitos fundamentais dessa coletividade.

Dessa forma, levando em conta a extensão do prejuízo causado pelas condutas imputadas a empresa apelante, sobremaneira no aspecto coletivo, bem como as condições econômicas da causadora do dano, observados, ainda, os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade frente às circunstâncias do caso concreto, fixo o valor compensatório em R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), corrigido monetariamente a contar do julgamento deste feito e acrescido de juros de mora a contar da citação.





**PODER JUDICIÁRIO**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Vigésima Sétima Câmara Cível**



Por tais fundamentos, **CONHEÇO E NEGO PROVIMENTO** ao recurso da empresa ré e **DOU PROVIMENTO** ao recurso do Ministério Público para arbitrar o valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) de danos morais coletivos, mantendo-se, no mais, a r. sentença de primeiro grau.

**É como voto.**

Rio de Janeiro, 03 de julho de 2019.

**DES. ANTONIO CARLOS DOS SANTOS BITENCOURT**  
**RELATOR**

