Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
1400
Carimbado Eletronicamente

# TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

## DÉCIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

## APELAÇÃO CÍVEL Nº 0222421-41.2013.8.19.0001

**APELANTE 1: RICARDO ELETRO DIVINÓPOLIS LTDA** –réu
**APELANTE 2: MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO** - autor
**APELADOS: OS MESMOS**

**RELATORA: DESEMBARGADORA SIRLEY ABREU BIONDI**

> Ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público para defender direitos individuais homogêneos de consumidores, os quais foram violados por sociedade empresária que atua no comércio varejista, falhando na prestação do serviço ao consumidor, já que promete entregar seus produtos em determinado prazo e não cumpre, de forma reiterada e abusiva. Sentença de parcial procedência. Inconformismo de ambas as partes. Preliminares de cerceamento de defesa, ilegitimidade ativa *ad causam* e interesse de agir afastadas. Legitimidade do *Parquet* para a propositura da presente ação que decorre tanto do art.129, III, da Constituição da República, como do art.5º da Lei 7347/85, sem olvidarmos do art. 82 da Lei 8078/90. Relação de consumo regulada pelo CDC. Falha na prestação do serviço. Ausente indício de rompimento do nexo de causalidade. Possibilidade do reconhecimento do dano moral coletivo, individualmente considerado somente em fase de liquidação de julgado. Sentença cuja condenação se evidencia equilibrada, não estando a merecer reparos. **DESPROVIMENTO DOS RECURSOS**, nos termos do voto.

Relatados, revistos e rediscutidos estes autos da **APELAÇÃO CÍVEL Nº 0222421-41.2013.8.19.0001**, figurando como apelante 1 **RICARDO ELETRO DIVINÓPOLIS LIDA. (L.I.R**

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ
SIRLEY ABREU BIONDI:10418
Assinado em 07/12/2016 19:30:47
Local: GAB. DES(A). SIRLEY ABREU BIONDI

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
1401
Carimbado Eletronicamente

**COMÉRCIO VAREJISTA DE ELETRODOMÉSTICOS**, em sua nova denominação (réu) e, apelante 2, **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO** (autor), sendo, apelados, **OS MESMOS,**

**ACORDAM**, **POR UNANIMIDADE**, os Desembargadores integrantes da Décima Terceira Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, **NEGAR PROVIMENTO AOS RECURSOS**, nos termos do voto da Relatora.

# RELATÓRIO

**O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO** ajuizou **AÇÃO CIVIL PÚBLICA** em face de **RICARDO ELETRO DIVINÓPOLIS LIDA. (L.I.R COMÉRCIO VAREJISTA DE ELETRODOMÉSTICOS**, em sua nova denominação), alegando a instituição autora, em síntese, que a ré vem desrespeitando os direitos básicos dos consumidores, comercializando mercadorias por meio do seu sítio eletrônico e, segundo reiteradas reclamações recebidas, não as entregando dentro do prazo anunciado. Acrescenta que a empresa estipula novos prazos e os descumpre ou alega falsamente que intencionou entregar os produtos, porém o consumidor não foi encontrado na residência. O autor informa que no site de reclamações (http://www.reclameaqui.corn.br/) é possível observar a existência de 22.818 reclamações. Como prova do alegado, a inicial veio acompanhada dos autos do Inquérito Civil 294/2013, mencionando diversas reclamações feitas pelos consumidores à Ouvidoria do Ministério Público. Com base nesta causa de pedir requer, liminarmente, a suspensão das vendas da empresa ré até que todas as entregas não procedidas no prazo estipulado sejam realizadas, bem como que seja estabelecido prazo preciso de entrega dos produtos vendidos em sua loja virtual e que seja respeitado. No mérito, requer a confirmação da liminar e a condenação da empresa ré a indenizar de forma mais ampla e completa possível os danos materiais e morais causados aos consumidores, individualmente considerados, bem como, em sentido coletivo, este no valor mínimo de R$ 3.000.000,00 (três milhões de reais); condenar a ré a publicar, às suas custas, em dois jornais de grande circulação de todas as capitais do país, a

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
1402
Carimbado Eletronicamente

parte dispositiva de eventual sentença condenatória, a fim de que os consumidores dela tomem ciência, para exercício de seus direitos individuais, sob pena de multa diária de R$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigidos monetariamente; publicar os editais a que se refere o artigo 94 do CDC; condenar a ré nos ônus da sucumbência, incluindo honorários advocatícios.

Decisão às fls. 15/18 **deferindo a antecipação da tutela** na forma requerida, sob pena de multa diária de R$ 100.000,00 (cem mil reais), além disso, determinado a citação, intimação e expedição de edital na forma do artigo 94 da Lei 8.078/90.

Às fls. 219/285 ingressou nos autos, como **terceira interessada**, a empresa CARLOS SARAIVA IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO LTDA.

A Egrégia 13ª Câmara Cível, nos autos do **agravo de instrumento** interposto pela ré, atribuiu parcial efeito suspensivo para autorizar as vendas através da *internet*, até o julgamento do mérito daquele recurso, conforme se observa às fls. 289/290.

**Contestação** às fls. 296/395, arguindo preliminar de ilegitimidade ativa e ausência de interesse de agir. No mérito, alega inexistir irregularidade em suas operações, bem como provas de que pratique comércio desleal, afirmando que os registros das reclamações apresentadas pelo Ministério Público são mínimos, representando menos de um por cento do total de entregas realizadas. Destaca, ainda, que as reclamações efetuadas através do "Reclame Aqui" são respondidas e atendidas, apresentando a maior parte dos consumidores satisfação com o serviço prestado. Aduz, ainda, que eventual descumprimento do prazo de entrega pactuado, trata-se de mero inadimplemento contratual, que não gera dano moral.

**Decisão saneadora,** proferida às fl. 850/854, que rejeitou as preliminares, deferiu prova documental suplementar e indeferiu a prova pericial.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
1403
Carimbado Eletronicamente

Às fls. 859/900, o réu comprova a interposição de **agravo de instrumento contra a decisão saneadora**, o qual foi **convertido em retido**, conforme decisão proferida nos autos do processo n.º 0013327-22.2014.8.19.0000.

O processo seguiu seus trâmites, até que sobreveio a r. **sentença, proferida em 28/10/2016** (001141), que tornou definitiva a tutela parcialmente antecipada e **JULGOU PROCEDENTE EM PARTE O PEDIDO** para: a) veicular, em todas as ofertas do site, o prazo exato de entrega dos produtos, sob pena de multa diária de R$ 100.000,00; b) indenizar os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, em consequência da responsabilidade da empresa ré reconhecida ne sentença, na forma dos arts. 96 e 97 do CDC; c) publicar, às suas custas, em dois jornais de grande circulação no Estado do Rio de Janeiro, a parte dispositiva desta sentença, fim de que os consumidores dela tomem ciência, para exercício de seus direitos, sob pena de multa diária de R$ 10.000,00. Condenou o réu ao pagamento das custas processuais. Deixou de condenar o réu ao pagamento dos honorários advocatícios, seguindo o entendimento do STJ quanto à remuneração do Ministério Público através dos cofres públicos.

**Apelou o réu** (001153), alegando preliminar de cerceamento do direito de defesa ante a não realização de perícia técnica, nos termos do recurso de agravo retido nestes autos, anulando-se a sentença e remetendo-se os autos para instância *a quo* para realização da perícia técnica. Levanta preliminares de ilegitimidade ativa ad causam do MPRJ para proposição da presente ação civil pública ou de falta de interesse de agir. Pugna pela improcedência do pedido ou subsidiariamente, pela redução da multa.

Inconformado, **apelou o MP** (001223), reiterando a tese inaugural e pugnando pela reforma da sentença, para que seja conferida efetividade à obrigação de fazer consistente na fixação de prazos precisos para recebimento de mercadorias, imprescindível que a apelante seja compelida a os respeitar, vez que aquela se mostra precária e inócua sem a complementação desta. Para tanto, como pretendeu fazer a

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
1404
Carimbado Eletronicamente

sentença, porém de modo incompleto, os termos da decisão monocrática que acolheu tal entendimento no julgamento da medida liminar devem ser reproduzidos nesse aspecto. Pretende o acolhimento do item "b" do pleito inicial, sendo a ré condenada não só a estabelecer prazo preciso para as entregas dos produtos vendidos em sua loja virtual, como também a os respeitar, tudo sob pena de multa diária de R$100.000,00 (cem mil reais); bem como reitera o pedido de condenação em danos morais e materiais coletivos, no valor mínimo de R$3.000.000,00 (três milhões de reais), além dos demais pedidos realizados na inicial e não acolhidos pela sentença ora apelada.

**Contrarrazões** do MP, conforme indexador 001242 e, do autor, consoante mov. 001354.

**Parecer da douta Procuradoria de Justiça** pelo provimento do recurso ministerial e desprovimento do recurso do autor (001383)

Relatei. Passo a decidir.

# VOTO

Presentes estão os elementos, requisitos e pressupostos ensejadores dos recursos e sua admissibilidade, razão pela qual são, nesta oportunidade, conhecidos.

Trata-se de ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro em face de sociedade empresária cuja atividade se traduz na venda de eletrodomésticos, seja de forma presencial ou por sítio da *internet*. Alega o *Parquet* que a ré vem desrespeitando os direitos básicos dos consumidores, comercializando mercadorias por meio do seu sítio eletrônico e, segundo reiteradas reclamações recebidas, não as entregando dentro do prazo anunciado. Acrescenta que a empresa estipula novos prazos e os descumpre ou alega falsamente que intencionou entregar os produtos, porém o consumidor não foi encontrado na residência.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
1405
Carimbado Eletronicamente

Em sua defesa, a ré destacou que não há irregularidade em suas operações, bem como provas de que pratique comércio desleal, afirmando que os registros das reclamações apresentadas pelo Ministério Público são mínimos, representando menos de um por cento do total de entregas realizadas.

A sentença foi de parcial procedência, condenando a ré, vulgo "Ricardo Eletro" a:

> a) veicular, em todas as ofertas do site, o prazo exato de entrega dos produtos, sob pena de multa diária de R$ 100.000,00;
>
> b) indenizar os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, em consequência da responsabilidade da empresa ré reconhecida ne sentença, na forma dos arts. 96 e 97 do CDC;
>
> c) publicar, às suas custas, em dois jornais de grande circulação no Estado do Rio de Janeiro, a parte dispositiva desta sentença, fim de que os consumidores dela tomem ciência, para exercício de seus direitos, sob pena de multa diária de R$ 10.000,00.

Inconformados, ambos os litigantes interpuseram recursos de apelação, sendo, primeiro apelante, a empresa ré e, segundo apelante, o Ministério Público.

Cumpre, inicialmente, afastar as preliminares invocadas pelo primeiro apelante (Ricardo Eletro), quais sejam, cerceamento de defesa ante a não realização de perícia técnica, bem como ilegitimidade ativa *ad causam* do MPRJ para proposição da presente ação civil pública ou, ainda, falta de interesse de agir.

A demanda versa sobre relação de consumo, atuando o Ministério Público como legitimado extraordinário na defesa de direitos individuais de diversos consumidores, enquanto a parte ré se enquadra no conceito de fornecedor, nos termos do artigo 3º do CDC.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
1406
Carimbado Eletronicamente

Pelo critério da prevenção, esta Décima Terceira Câmara Cível afigura-se competente para o processo e julgamento dos presentes recursos.

De início, **rejeita-se a preliminar de ilegitimidade ativa**, porquanto a legitimidade do MP para a propositura da presente ação decorre tanto do art.129, III, da Constituição da República, como do art.5º da Lei 7347/85, sem olvidarmos do art. 82 da Lei 8078/90.

Importante notar que o art. 81 do CDC dispõe acerca da atribuição do *Parquet* para a promoção da tutela dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos, categoria esta na qual se enquadram os direitos aqui discutidos, ao contrário do reverberado pela ré. Com efeito, os direitos dos consumidores em questão se enquadram como direitos individuais homogêneos, e não heterogêneos. Vale notar que as reclamações veiculadas pelos adquirentes são inúmeras, conforme demonstrado no inquérito civil carreado aos autos, onde se denota a origem comum dos interesses dos consumidores frustrados.

Como bem salientado pelo juízo *a quo,* "a partir do momento em que diversas pessoas se encontram na mesma situação jurídica, esta passa a produzir efeitos coletivos *lato sensu*, induzindo o ordenamento jurídico a tutelar o direito em questão".

**Imperioso afastar, ainda, a preliminar de ausência de interesse de agir**. O inquérito civil foi devidamente concluído, demonstrada a existência de direitos individuais homogêneos a serem defendidos, sendo possível, ao homem médio, compreender que se em consulta ao conhecido sítio "Reclame Aqui" foram encontradas aproximadamente 22.818 reclamações, fundadas no mesmo motivo (atraso na entrega de mercadorias), há interesse no processo e julgamento da presente ação por parte do Ministério Público.

Quanto ao cerceamento de defesa ante a não realização de perícia técnica, destaca-se que o juiz é o destinatário das provas, cumprindo a ele indeferir aquelas que reputar protelatórias ou desnecessárias.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
1407
Carimbado Eletronicamente

Ressalta-se, por oportuno, não haver que se falar em contraditório e ampla defesa em sede de inquérito civil, tendo em vista seu caráter investigativo e, não, processual.

**Assim, resta afastada, também, a preliminar de cerceamento de defesa.**

No mérito, o que se nota é que o direito individual homogêneo, definido no artigo 81, III, do CDC, como aquele decorrente de origem comum, pode ser concretamente vislumbrado nestes autos. A partir do momento em que diversas pessoas se encontram na mesma situação jurídica, fácil vislumbrar daí efeitos coletivos *lato sensu*, ou seja, questão coletiva comum passa a se sobrepor às questões individuais, tornando-se, a partir de então, indisponível.

Não há dúvida de que os consumidores em foram lesados pela falha na entrega de mercadorias adquiridas – o que não é negado, é bom registrar, alegando a ré que o número de pessoas atingidas por tais problemas é ínfimo e que as reclamações foram respondida. Existem inúmeros insatisfeitos com o inadimplemento contratual da ré, merecendo a tutela, de forma coletiva, dos seus direitos individuais homogêneos.

Impõe-se o destaque de trecho basilar da sentença:

> "(...) Em relação ao fato constitutivo do direito em questão, cabe assentar que o número de reclamações externadas por consumidores frustrados com o serviço oferecido pela ré se contrapõe à tese de defesa de que as reclamações seriam mínimas e genéricas. Os descumprimentos contratuais não são isolados, pouco importando o percentual de entregas cumpridas apresentadas pelo réu. As diversas reclamações de consumidores, efetivadas junto à ouvidoria do Ministério Público, narram expressamente que os produtos adquiridos virtualmente não são entregues dentro do prazo anunciado pela empresa, o mesmo acontecendo em relação ao correio eletrônico reclameaqui.com, conhecido sítio *on line* de reclamações consumeristas. É irrefutável a prova da insatisfação dos consumidores e da conduta ilícita da fornecedora dos produtos, consoante os documentos acostados aos autos e inquérito civil em apenso. Neste passo, note-se que o

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
1408
Carimbado Eletronicamente

próprio réu confessa o vício na prestação do serviço, ao asseverar que há razoabilidade na insatisfação de um pequeno número de consumidores. A sua conduta, viola o princípio da boa-fé objetiva ante o flagrante desrespeito ao prazo de entrega assumido. Deveria a empresa ré, ao se inserir nas relações de consumo de varejo eletrônico, agir com mais cautela, a fim de se resguardar o interesse do universo de consumidores que se utilizam do comércio eletrônico. Outrossim, não deixa de ser abusiva a conduta do réu ao veicular informação publicitária não verdadeira, induzindo a erro o consumidor. A conduta da ré afronta diretamente os arts. 6º, III e IV, 37, pg.1º, 51,IV, do CDC (...)".

Não é possível admitir, como argumento válido, que a situação descrita nos autos envolveria circunstâncias peculiares e, que deveriam, portanto, ser analisadas casuisticamente.

Já demonstrado que a conduta do réu em não entregar as mercadorias acontece de forma reiterada, atingindo um número incomensurável de pessoas.

Sendo certo que a situação tangente aos consumidores lesados é de origem comum, traduzindo-se em interesses individuais homogêneos, é absolutamente pertinente o cabimento da ação coletiva *lato sensu*.

Além das regras do processo coletivo, aplicam-se, ao caso, aquelas inerentes ao direito do consumidor. Assim, incumbia ao fornecedor do produto provar que não houve a falha na prestação dos serviços, ou a ocorrência de fato exclusivo de terceiro, caso fortuito ou força maior.

Como visto, a ré não apresentou argumento capaz de afastar as alegações do órgão ministerial, com robusto lastro probatório.

Assim, caracterizada a falha pelo não cumprimento da obrigação, exsurge o dever de indenizar, independentemente da valoração do elemento culpa, ante a noção de responsabilidade objetiva extraída do CDC.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
1409
Carimbado Eletronicamente

Tampouco se alegue o não cabimento do dano moral coletivo, pois este tem expressa previsão no ordenamento jurídico, a teor do art. 1º da Lei n.º 7.347/85, bem como art. 6.º, VI e VII da Lei n.º 8.078/90. Além disso, a doutrina e jurisprudência têm sido firmes quanto à sua existência.

Cumpre destacar que a injusta lesão à esfera moral de uma comunidade, ou a ofensa ilegal de um determinado círculo de valores próprios daquela coletividade de pessoas, pode, sim, ser objeto de reparação.

Eis o caso dos autos.

Importante notar que firmada a possibilidade de reconhecimento do dano moral coletivo frente à violação de direitos individuais homogêneos, resta estabelecer quais seriam os danos indenizáveis. No caso dos autos, trata-se de direito individual homogêneo, ou seja, onde cada indivíduo tem direito próprio, que pode variar entre si. Por tal razão, a sentença do processo coletivo, que deve ser genérica, limita-se a reconhecer a responsabilidade do fornecedor pelos danos causados, nos termos do art. 95 e seguintes do CDC.

Somente depois de transitada em julgado a sentença é que poderão as vítimas se habilitarem nos autos, desta feita, individualmente, para procederem à liquidação do julgado.

Vale lembrar que esta egrégia Câmara havia concedido parcialmente a tutela antecipada pretendida, a qual foi devidamente ratificada na sentença.

De acordo com o conjunto de alegações e provas trazidas aos autos, a nosso sentir, a condenação restou equilibrada e suficiente, não carecendo de exasperação, ou minoração.

Por todo o exposto, esta Câmara mantém a condenação da ré para que seja veiculado, em todas as ofertas do site, o **prazo exato** de entrega dos produtos, sob pena de

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
1410
Carimbado Eletronicamente

multa diária de R$ 100.000,00 (cem mil reais); **sejam indenizados os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados**, em consequência da responsabilidade da empresa ré reconhecida na sentença e neste acórdão, a serem apurados em liquidação de sentença, na forma dos artigos 95 e 97 do CDC; por fim, **seja publicada, às custas da parte ré, em dois jornais de grande circulação no Estado do Rio de Janeiro, a parte dispositiva deste julgado**, a fim de que os consumidores dela tomem ciência, para exercício de seus direitos, sob pena de multa diária de R$ 10.000,00 (dez mil reais).

Por todo o visto, a sentença não merece qualquer reparo.

Diante do exposto, voto pelo **DESPROVIMENTO DOS RECURSOS**.

**RJ,07/ 12/2016.**

**DES. SIRLEY ABREU BIONDI**
**RELATORA**

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ