

Processo nº: 0335794-84.2012.8.19.0001

Tipo do Movimento: Sentença

Descrição:

Trata-se de ação civil pública proposta pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO em face de SOCIEDADE COMERCIAL E IMPORTADORA HERMES. Alega a instituição autora, em síntese, que: A) A ré atua no mercado de venda de variedades, por catálogo, bem como no varejo on-line, contando com mais de 10 milhões de clientes em todo o país. B) Há numerosas reclamações, enviadas à Ouvidoria do MP, à Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ e ao site Reclame Aqui, as quais demonstram que o serviço prestado pela demandada, por via eletrônica, é de baixa qualidade, com atendimento pós-venda deficiente, além de não oferecer segurança quanto ao sucesso das compras. C) Tal conduta, consistente no descumprimento dos prazos estipulados para a entrega dos bens e na venda de produtos que não possuem em estoque, viola não só o contrato entre as partes, como também as regras de proteção aos consumidores, insculpidas na lei 8.078/90. Pede, assim, pela condenação da ré a: 1) Cumprir, em todos os seus contratos de compra e venda, o prazo estipulado para a entrega dos seus produtos através do site www.kmdevantagens.com.br. 2) Abster-se de divulgar, em todas as suas ofertas publicitárias, sobretudo no referido site de venda, produtos e serviços que não estejam em estoque, ou quando divulgados nessas condições, fazer 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 da compra. 3) Realizar um serviço de pós-venda mais eficaz e veloz ao consumidor. 4) Indenizar os danos materiais e morais causados aos consumidores, individualmente considerados, na forma do art.6º VI, do CDC. 5) Reparar os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$50.000,00 (cinquenta mil reais). Acompanham a inicial as peças integrantes do procedimento administrativo - Inquérito Civil, instaurado para a apuração dos fatos narrados (fls.26/714). Deferiu-se em parte, às fls. 30/34, a antecipação dos efeitos da tutela, decisão da qual a demandada interpôs o recurso de Agravo de Instrumento, conforme fls.36/56, o qual restou desprovido. Regularmente citada, contestou a sociedade ré às fls. 62/87, arguindo, preliminarmente, a falta de interesse processual, diante da inexistência de violação a direitos difusos e a interesses individuais e homogêneos. No mérito, sustenta: A) Ser insignificante o número de reclamações formuladas se comparado à quantidade de pedidos atendidos. B) Que não vende produtos sem estoque. C) A eficácia do Serviço de Atendimento ao Consumidor. D) A contrariedade à lei da intervenção do MP na atividade da ré. E) A inexistência de danos morais coletivos, bem como de prejuízos individualmente considerados. Pugna pela improcedência dos pedidos autorais, e junta os documentos de fls. 89/130. Em réplica, apresentada às fls.133/159, o Ministério Público autor refuta os argumentos tecidos na peça de bloqueio oferecida, e reitera o pleito de procedência da pretensão deduzida. Requereram as partes, na audiência de conciliação cuja ata se vê à fl.178, a suspensão do processo para a realização de acordo, tendo o Parquet elaborado o Termo de Ajustamento de Conduta de fls. 195/196. Não obstante, restou frustrada a tentativa de composição. Instadas, manifestaram-se as partes às fls.250 e 254. Esclareceu o MP que não possui interesse na produção de outras provas. A ré, por sua vez, requereu a realização de perícias técnicas, de informática e de contabilidade. É O RELATÓRIO. DECIDE-SE. Inicialmente, rejeita-se a preliminar de falta de interesse processual. Com efeito, a conduta imputada à ré contraria não só os interesses coletivos, considerados aqueles consumidores que adquiriram produtos no site, como também desrespeita direitos difusos, violados, mormente pela veiculação de publicidade enganosa, destinada à toda a sociedade. Impende, ainda, destacar que, para o deslinde da controvérsia estabelecida, não há necessidade da produção de outras provas, para além daquelas já adunadas aos autos. Comporta o feito julgamento na forma do art.330 do CPC. Indefere-se, por tais razões a realização de perícia técnica, requerida pela ré, eis que a mesma se afigura inútil à solução da lide. Não se argumente que a prova ora indeferida demonstraria que o site por meio do qual as mercadorias são disponibilizadas ao público dispõe de 'serviços não administrados pela Hermes', porquanto a própria ré deixa claro, no documento visível às fls.40/43 do procedimento preparatório em apenso, que se encarrega da gestão e do planejamento do comércio on-line feito através da página www.kmdevantagens.com.br, por força de parceria comercial estabelecida com a empresa Ipiranga. Passa-se ao exame do mérito. Ajuizou o Parquet a presente ação devido ao descumprimento reiterado do prazo estipulado pela demandada para a entrega de produtos e da venda dos mesmos sem que haja disponibilidade em estoque. Pois bem. Verifica-se que são, de fato, numerosas e expressivas as reclamações trazidas tanto no Inquérito Civil quanto nos documentos acostados pela Instituição autora às fls.211/231, sendo estes últimos mais recentes. De acordo com o art.37 do CDC, é proibida toda propaganda enganosa ou abusiva. O parágrafo 1º indica que assim deve ser considerada toda informação capaz de induzir em erro o consumidor, a respeito de sua natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e

quaisquer outros dados sobre produtos e serviços. Tal conduta acaba por violar, do mesmo modo, o direito básico à informação adequada e clara, descrito no art. 6º, III, do mesmo diploma, que obriga o fornecedor de produto/serviço a esclarecer, inclusive, os riscos que estes possam apresentar. Tem-se, pois, de tudo o que dos autos consta, a comprovação da prática da publicidade enganosa, causadora de elevados danos a um extenso número de consumidores - o que se verifica, repise-se, das diversas reclamações trazidas à baila, as quais se realizaram junto à Ouvidoria do MP, do Procon/RJ, da ALERJ, além do já aludido sítio eletrônico. O desrespeito à vulnerabilidade do consumidor e aos princípios norteadores das relações como a discutida - mormente o da boa fé objetiva - é, como se sabe, repudiado pelo sistema consumerista, e deve ser, por tal razão, combatido. Não é demais ressaltar que, como bem observa o MP, a exigência de vantagem manifestamente excessiva ao consumidor, que paga o preço do produto pontualmente, mas não o recebe no tempo pactuado, sem nenhuma contrapartida, configura-se como abusiva, prática expressamente vedada pelo art.39, V, do CDC. Nítida é, pois, a ofensa aos direitos consumeristas, decorrente do atuar da demandada. Em relação ao dano moral, mister enfatizar que, de acordo com a melhor doutrina e jurisprudência, este se encontra inserido na própria lesão, e resulta da gravidade do ilícito em si, existindo in re ipsa, ou seja, comprovada a ofensa, demonstrado estará o dano moral, em decorrência de uma presunção natural. No que tange ao quantum indenizatório, não há valores fixos nem tabelas preestabelecidas para o seu arbitramento. Essa tarefa cabe ao Juiz, na investigação de cada caso concreto, observando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. O dano moral é lesão de bem integrante da personalidade tal como a honra, a liberdade, a saúde, a integridade psicológica, causando dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação à vítima. Não há dúvida da existência de ofensa a esses valores. Com respeito aos danos materiais, estes também são devidos, e serão apurados em procedimento próprio, de habilitação, no qual restarão os fatos e o nexa causal devidamente comprovados. Por todo o encimado, confirma-se a medida liminar concedida, e: 1)JULGA-SE PROCEDENTE o pedido constante do item 'b' de fl.27, para, sob pena de multa diária, no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), condenar a ré a: a) cumprir em todos os seus contratos de compra e venda através do site www.kmdevantagens.com.br, o prazo estipulado para a entrega dos seus produtos; b) abster-se de divulgar em todas as suas ofertas publicitárias, produtos e serviços que não estejam em estoque ou, informar, de maneira clara, tal indisponibilidade; c) realizar serviço de pós-venda eficaz ao consumidor. 2)JULGA-SE PROCEDENTE o pedido constante na condenação da ré a indenizar os danos materiais e morais causados aos consumidores, em sentido coletivo, no montante de R\$50.000,00 (cinquenta mil reais), o qual será revertido ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados (art.13 da LACP). d) JULGA-SE PROCEDENTE o pedido constante do item c.3, para condenar as rés a indenizar os consumidores lesados, individualmente considerados, pelos danos materiais e morais sofridos, a serem comprovados após habilitação individualizada, visando à liquidação do referido dano, na forma dos artigos 96 e 97 da Lei 8078/90, sendo certo que tais demandas deverão ser remetidas à livre distribuição nos moldes das regras processuais de fixação de competência. Neste sentido os arestos oriundos do Egrégio STJ a seguir colacionados: 'PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. EXECUÇÃO INDIVIDUAL. JUÍZO COMPETENTE. 1. 'A liquidação e a execução individual de sentença genérica proferida em ação civil coletiva pode ser ajuizada no foro do domicílio do beneficiário, porquanto os efeitos e a eficácia da sentença não estão circunscritos a lindes geográficos, mas aos limites objetivos e subjetivos do que foi decidido, levando-se em conta, para tanto, sempre a extensão do dano e a qualidade dos interesses metaindividuais postos em juízo (arts. 468, 472 e 474, CPC e 93 e 103, CDC)'. (REsp 1243887/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, CORTE ESPECIAL, julgado em 19/10/2011, DJe 12/12/2011). 2. Agravo regimental a que se nega provimento. (AgRg no REsp 1182037/PR, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 07/02/2012, DJe 14/02/2012) 'DIREITO PROCESSUAL. RECURSO REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA (ART. 543-C, CPC). DIREITOS METAINDIVIDUAIS. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. APADECO X BANESTADO. EXPURGOS INFLACIONÁRIOS. EXECUÇÃO/LIQUIDAÇÃO INDIVIDUAL. FORO COMPETENTE. ALCANCE OBJETIVO E SUBJETIVO DOS EFEITOS DA SENTENÇA COLETIVA. LIMITAÇÃO TERRITORIAL. IMPROPRIEDADE. REVISÃO JURISPRUDENCIAL. LIMITAÇÃO AOS ASSOCIADOS. INVIABILIDADE. OFENSA À COISA JULGADA. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: 1.1. A liquidação e a execução individual de sentença genérica proferida em ação civil coletiva pode ser ajuizada no foro do domicílio do beneficiário, porquanto os efeitos e a eficácia da sentença não estão circunscritos a lindes geográficos, mas aos limites objetivos e subjetivos do que foi decidido, levando-se em conta, para tanto, sempre a extensão do dano e a qualidade dos interesses metaindividuais postos em juízo (arts. 468, 472 e 474, CPC e 93 e 103, CDC). 1.2. A sentença genérica proferida na ação civil coletiva ajuizada pela Apadeco, que condenou o Banestado ao pagamento dos chamados expurgos inflacionários sobre cadernetas de poupança, dispôs que seus efeitos alcançariam todos

os poupadores da instituição financeira do Estado do Paraná. Por isso descabe a alteração do seu alcance em sede de liquidação/execução individual, sob pena de vulneração da coisa julgada. Assim, não se aplica ao caso a limitação contida no art. 2º-A, caput, da Lei n. 9.494/97. 2. Ressalva de fundamentação do Ministro Teori Albino Zavascki. 3. Recurso especial parcialmente conhecido e não provido. (REsp 1243887/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, CORTE ESPECIAL, julgado em 19/10/2011, DJe 12/12/2011) . Condena-se, por fim, a ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados estes em 10% sobre o valor da referida condenação, em favor do Centro de Estudos Jurídicos do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro. P.R.I.