Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

cópia

EXMº SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA VARA EMPRESARIAL DA COMARCA DA CAPITAL DO RIO DE JANEIRO

FP0184926-31.2011.8.19.0001 Sort 1706111623 EMP03 23377

Ref.: Inquérito Civil nº 041/2011 e PJDC nº 273/2011

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, pelo Promotor de Justiça que esta subscreve, vem, por meio da presente, promover

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

com pedido liminar

em face de COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTIBUIÇÃO S.A. inscrita sob o CNPJ/MF nº 47.508.411/0001-56, com endereço na Avenida Brigadeiro Luiz Antonio, nº 3.142, Jardim Paulista, São Paulo, SP, pelas razões de fato e de direito que passa a expor:

DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO

O MINISTÉRIO PÚBLICO possui legitimidade para a propositura de ações em defesa dos direitos transindividuais dos consumidores, *ex vi* do art. 81, parágrafo único, II e III c/c art. 82, I da lei nº 8.078/90. Ainda mais em hipóteses como a vertente, em que o número de lesados é extremamente expressivo e se encontra disperso, dificultando a defesa dos respectivos direitos individuais.

Carlos Andresano Moreira
Promotor de Justiça
Matr. 1967

Constata-se, ainda, que os valores em jogo são relevantes, já que o serviço prestado pela empresa ré abrange um número ingente de consumidores, revelando, por conseguinte, o interesse social que justifica a atuação do Ministério Público.

Neste sentido, podem ser citados vários acórdãos do E. Superior Tribunal de Justiça, entre os quais:

> "PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO COLETIVA. DIREITOS COLETIVOS, INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS E DIFUSOS. MINISTÉRIO PÚBLICO. LEGITIMIDADE. JURISPRUDÊNCIA. AGRAVO DESPROVIDO. O Ministério Público é parte legítima para ajuizar ação coletiva de proteção ao consumidor, inclusive para tutela de interesses e direitos coletivos e individuais homogêneos. (AGA 2523686/SP, 4ª Turma, DJ 05/06/2000, pág. 176)".

> "Processo: EDcl no REsp 373636 / SC ; EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO RECURSO ESPECIAL 2001/0127592-8 - Relator(a): Ministro HUMBERTO GOMES DE BARROS (1096) - Órgão Julgador: T3 - TERCEIRA TURMA Data do Julgamento: 19/05/2005, Data da Publicação/Fonte: DJ 20.06.2005 p. 265
> Ementa: EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. PROCESSO CIVIL. OMISSÃO. CONTRADIÇÃO.AUSÊNCIA.
> - "Inadmissível recurso especial quanto à questão que, a despeito da oposição de embargos declaratórios, não foi apreciada pelo Tribunal a quo."
> - O Ministério Público tem legitimidade para promover ação civil pública em defesa de interesses sociais homogêneos, de relevante interesse social, em contratos por adesão, como no caso, os contratos de arrendamento mercantil.
> - Embargos de declaração rejeitados."

Carlos Andresano Moreira
Promotor de Justiça
Matr. 1967

DOS FATOS

A ré é conhecida empresa com atuação em todo o Brasil na revenda dos mais variados produtos, desde alimentos a eletrodomésticos, através de lojas físicas e lojas virtuais.

No decorrer das investigações realizadas no inquérito civil que instruem a presente, ficou evidenciado que a empresa ré, no desenvolver de sua atividade empresarial, por meio do sítio eletrônico **WWW.EXTRA.COM.BR,** reiteradamente, não respeita o prazo estipulado para entrega dos produtos por ela comercializados, bem como desrespeita os novos prazos estipulados diretamente com o consumidor quando este faz uma reclamação.

De **22/12/2010 a 08/01/2011**, chegaram à 3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva do Consumidor e Contribuinte 05 (cinco) reclamações sobre atraso na entrega de mercadorias comercializadas pelo meio eletrônico.

No sítio eletrônico www.reclameaqui.com.br, constam cerca de **5000 reclamações** em face da ré por irregularidades perpetradas por todo o Brasil. De **01/01/2011 a 14/06/2011**, seis meses, aproximadamente, foram encontradas **158 (centro e cinqüenta e oito) reclamações** pelo atraso na entrega de produtos **apenas no estado do Rio de Janeiro**.

A fim de instruir o inquérito civil instaurado para se apurar as irregularidades efetuadas pela ré, também se oficiou à Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro que, em resposta, informou haver **mais 25 (vinte e cinco) reclamações** - fls. 23/89.

A seu turno, intimada a empresa ré para tentar viabilizar a assinatura de TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA a ser firmado com este órgão ministerial, negou-se a firmá-lo por crer que o fato *in verbis* "*corresponde a um caso atípico, que não faz parte da rotina e das práticas da indiciada.*"

Carlos Andresano Moreira
Promotor de Justiça
Matr. 1967

DO DIREITO

DAS PRÁTICAS ABUSIVAS PERPETRADAS PELA RÉ

1) Do descumprimento dos prazos para entrega dos produtos e/ou serviços.

Destaque-se, inicialmente, que o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) tem total aplicação às relações jurídicas estabelecidas entre a ré e os milhões de consumidores, adquirentes e potenciais adquirentes de seus produtos, vez que o vínculo que se estabelece entre um e outro dá ensejo à formação de relação jurídica consumerista, a teor dos artigos 2º, 3º e 29 da lei de proteção ao consumo.

Por preceito constitucional, o consumidor tem direito a receber especial proteção do Estado, havendo o Código Brasileiro de Defesa do Consumidor erigido a direito básico do consumidor a proteção contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.

É que o direito positivo visa a contrabalançar a vulnerabilidade do consumidor em relação ao fornecedor, visto que é este quem detém o poder exclusivo de formular o inteiro teor do contrato por adesão que obrigará as partes, sendo subtraído do hipossuficiente o poder de negociar a redação das respectivas cláusulas contratuais.

Em razão da desvantagem desta posição contratual em que o consumidor se encontra, percebeu o legislador a necessidade de relativizar o poder vinculante da autonomia da vontade manifestada por ocasião da formalização do vínculo contratual, sobrepondo-lhe o interesse público quanto à higidez dos direitos e obrigações contratados pelas partes.

Em 18 de dezembro de 2001, foi sancionada pelo Governador do Estado do Rio de Janeiro, a lei estadual nº 3.735, cuja alteração foi dada pela lei nº 5.911, de 03 de março de 2011, que ora segue abaixo transcrita e que tem por escopo precípuo compelir os fornecedores de bens e serviços a fixar data e turno para a entrega dos produtos ou realização dos serviços aos consumidores.

Carlos Andresano Moreira
Promotor de Justiça
Matr. 1967

MODIFICA A LEI Nº 3669/2001 FACULTANDO AOS FORNECEDORES A ESTIPULAÇÃO DO PRAZO DE ENTREGA DE BENS E SERVIÇOS POR TURNOS.

O Governador do Estado do Rio de Janeiro,

Faço saber que a Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - Ficam os fornecedores de bens ou serviços localizados no Estado do Rio de Janeiro, sem prejuízo do disposto na Lei nº 3669/2001, autorizados a fixar por turnos os horários de entrega de produtos ou serviços aos consumidores.

Art. 1-A - O fornecedor afixará em local visível aviso com o seguinte teor: 'É direito do consumidor ter o produto adquirido entregue em dia e hora, pré-estabelecidos no ato da compra.

Parágrafo único. Os avisos deverão estar dispostos em folha não inferior ao tamanho A4, impressos em letras com tamanho mínimo de 2cm de altura por 1cm de largura.

Art. 1-B - O descumprimento ao que dispõe o artigo 1-A da presente Lei acarretará ao comerciante multa no valor de 400 (quatrocentas) UFIR's e o dobro em caso de reincidência, a ser revertida para o Fundo Especial de Apoio a Programas de Proteção e Defesa do Consumidor – FEPROCON.

Art. 2º - Os fornecedores de bens ou serviços poderão estipular no ato da contratação o cumprimento das suas obrigações nos turnos da manhã, tarde ou noite.

§ 1º - O turno da manhã abrange o período de 07:00 hs. às 12:00 hs.

§ 2º - O turno da tarde abrange o período após às 12:00 hs. até 18:00 hs.

§ 3º - O turno da noite abrange o período após às 18:00 hs. até às 23:00 hs.

Art. 3º - Mediante convenção especial entre as partes, em separado e de forma destacada, será possível a contratação da efetivação da entrega de qualquer mercadoria ou serviço no período após às 23:00 hs. até às 07:00 hs.

Art. 4º - A não observância do dia e período designado para a prestação do serviço ou entrega do produto por parte do fornecedor o sujeitará à multa fixada na Lei nº 3669/2001.

Art. 5º - Esta Lei entrará em vigor na data da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Embora exista lei estadual que faculta aos fornecedores a estipularem o prazo para entrega dos produtos e/ou serviços, não são raras as vezes em que o consumidor depara-se com o não cumprimento deste prazo, vendo-se obrigado a aguardar a prestação do serviço por

Carlos Andresano Moreira
Promotor de Justiça
Mat. 1967

vários dias ou até semanas consecutivas, como se vê de algumas das reclamações abaixo transcritas:

Rio de Janeiro - RJ
Quarta-feira, 08 de Junho de 2011 - 20:46

EXTRA SEM COMPROMISSO

BOA NOITE SENHORAS E SENHORES...
INTO-ME COMO UMA PALHAÇA E AGORA É COM O EXTRA.COM.
EFETUEI A SEGUINTE COMPRA:
Prezado(a) DAIANE LUCI GABY DE ABREU,
Seu pedido nº 8726839, feito em 05/06/11 18:33, foi aprovado pela instituição financeira e de acordo com as políticas internas do Extra.com.br.
Prazo de Entrega:
Entrega: 01
Prazo: at¿ 08/06/2011
Produto: PARAFUSADEIRA ELÉT 280W 110V 2758 ED-280 VD AWT
Qtde: 1
E SABEM QUAL É A NOVIDADE?? NÃO RECEBI O PRODUTO!! O PIOR É QUE OPTEI POR COMPRAR NO EXTRA.COM PORQUE ME PARECIA SER UMA EMPRESA RESPONSÁVEL E PONTUAL COM SEUS COMPROMISSOS, MAS ME ENGANEI.
ESSE PEDIDO É UM PRESENTE E NÃO RECEBEREI A TEMPO E A VONTADE QUE ME DÁ É DE CANCELÁ-LO POIS NÃO ME VALERÁ DE NADA MAIS!
O ATENDIMENTO DEIXA MUITO A DESEJAR COM RELAÇÃO A INFORMAÇÕES... EFETUEI CONTATO VIA TELEFONE E APENAS ME FOI INFORMADO QUE O EXTRA.COM FARÁ CONTATO EM 2 DIAS ÚTEIS PARA INFORMAR SOBRE O NOVO PRAZO DE ENTREGA E QUEM SAIRÁ PERDENDO SOU EU POIS ELES NÃO IRÃO ME REEMBOLSAR!! MAS NA HORA DE DEBITAR AS COMPRAS EM NOSSOS CARTÕES DE CRÉDITOS É UMA VELOCIDADE ENORME NAS QUANTO A CUMPRIR PRAZOS É A PASSOS DE TARTARUGA!!!
BEM SENHORES EMPRESÁRIOS, NÓS CONSUMIDORES NÃO SOMOS IGNORANTES... CONHEÇO MEUS DIREITOS E NÃO ESPERAREI 2 DIAS ÚTEIS, QUERO MEU PRODUTO ATÉ 09/6, POIS O NOSSO COMBINADO ERA ATÉ 08/6, OK??? CASO CONTRÁRIO FAREI O CANCELAMENTO.

Rio de Janeiro - RJ
Segunda-feira, 06 de Junho de 2011 - 16:47

Entrega não realizada no acordado

Efetuei uma aquisição de um notebook através do site extra.com.br no dia 31/05/2011 e conforme o site a entrega do produto seria no dia 0306/2011 sendo que a mesma não ocorreu, hoje dia 06/06/2011 ás 16:45hs o pedido se quer foi entregue e tambem não hove o contato da empresa ou transportadora para explicar o atraso, lembro que moro no Rio de Janeiro, capital em um local de facil acesso, não houve catastrofes ou falta de alguem para recebimento do produto uma vez que minha esposa estava em casa esses dias pois esta operada.
Tentei contato pelo chat hoje ao suporte e com o protocolo 57216787 recebi a informação de que seria aberto um outro protocolo não informado pela atendente e que levaria até 2 dias uteís para o suposto contato do setor responsável.
Bem sempre comprei no site e estou tendo este problema pela primeira vez.
Gostaria do produto entregue até mesmo que não posso ficar com uma pessoa para

Carlos Andresano Moreira
Promotor de Justiça
Mat. 1967

recebe-lo durante a semana já que nas datas acordada sempre teve uma pessoa para recebe-los.
Fico no aguardo de um posicionamento
Deivid Silva
Pedido: 8624058
Protocolo Reclamação: 57216787

Rio das Ostras - RJ
Quinta-feira, 26 de Maio de 2011 - 20:17

Notebook comprado há 1 mês não foi entregue até hoje

Fiz a compra de um notebook no Extra.com, pedido 8110220, no dia 05/05/2011, e o mesmo não foi entregue até hoje, me deram prazo de entrega até o dia 12/05, depois 18/05, depois 25/05 e até agora não recebi o produto. Já entrei em contato pelo chat, email e telefone e os atendentes sempre me enrolam e dão novos prazos sem justificar o que está acontecendo e sem dar nenhuma solução, com isso eu estou sem meu dinheiro que paguei pelo produto e sem o produto, pelo número de reclamações aqui vejo que existem centenas de pessoas sendo enroladas pelo Extra, isso é uma vergonha, irei procurar meus direitos na justiça já que com eles não se tem solução.

Rio de Janeiro - RJ
Sexta-feira, 01 de Abril de 2011 - 17:48

Atraso na entrega

Fiz o pedido de um triciclo para minha filha na loja virtual Extra, pedido n° 6946907, no dia 03/03/2011 com prazo para entrega de 5 dias úteis após aprovação do cartão de crédito. Hoje é dia 1° de abril e ainda estou esperando. O que me deixa mais aborrecida é que consta no andamento do pedido que o mesmo não foi entregue por falta de destinatário. É chato acusar, mas acho muito difícil o entregador ter dado de cara na porta. Tenho três pessoas em casa para receber minhas encomendas, as três avisadas de que estou esperando o brinquedo da minha filha e uma delas tem síndrome do pânico, nunca sai de casa, só vai até o portão. Em consideração à loja, que nunca me deu problema, estou disposta a esperar a entrega até o dia 04/04/10, segunda-feira e um mês de espera, se ela não acontecer, pretendo cancelar o pedido para poder comprar em outra loja.

Em virtude dessa prática reiterada, vez que são inúmeras as reclamações em face da empresa ré, estando aqui transcritas somente algumas delas, os consumidores ficam à mercê desta a fim de que se cumpra o efetivamente pactuado.

Ao assim agir, viola a ré não só a lei estadual supracitada, mas também o direito básico do consumidor, consubstanciado no art. 6°, incisos III e IV da lei n° 8.078/90, eis que garantida a este está a informação adequada e clara sobre os serviços, bem como a proteção contra métodos coercitivos e desleais e práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.

Carlos Andresano Moreira
Promotor de Justiça
Matr. 1967

Porém, não foram apenas essas normas que restaram violadas. Outras também o foram, como veremos a seguir.

Desde que a ré esteja de fato habilitada para prestar o serviço e/ou entregar o produto são irrelevantes os motivos que possam ser argüidos em sua defesa a fim de justificar o seu descumprimento. A partir do momento em que a ré informa ao consumidor, no ato da compra, que o produto adquirido se encontra pronto para a entrega deverá honrar o informado, pois se assim não o fizer incorre em irregularidade, como se vê do artigo em epígrafe.

Saliente-se que o fato não é isolado, mesmo não havendo épocas de grande procura, como é a do período natalino, denota-se que a conduta praticada pela ré é rotineira. No sítio eletrônico do Reclame Aqui há novas reclamações todos os dias sobre atraso na entrega de produtos.

Age, assim, contrariando as normas da boa-fé, como se verá a seguir.

Não bastassem as irregularidades já mencionadas, há ainda casos em que, após o ato da compra de um determinado produto, os consumidores são ludibriados com a entrega de produtos distintos, bem como surpreendidos com produtos entregues com avarias, causando aborrecimentos e transtornos inaceitáveis, numa tentativa de que lhes seja empurrada qualquer coisa, eis que se vale a ré de sua superioridade na relação jurídica ora em comento.

Corroborando com o dito acima, foram transcritas as reclamações que se seguem:

> Rio de Janeiro - RJ
> Sábado, 15 de Janeiro de 2011 - 12:04
>
> **Decepção**
>
> Senhores
> Comprei um Net HP na data 02/12/10 , foi entregue com atraso no dia 10/12 , e por surpresa recebi o produto errado , pois quem recebeu foi uma senhora de 85 anos e não conseguiu ler o que estava recebendo ,engraçado é os entregadores também não saber ler , pois o endereço era completamente diferente , pois bem , no dia 13/12 fizeram a troca na minha residência , no dia 18/12 , quando fiz os testes do produto verifiquei o defeito na conexão , entrei em contato com o Sac da HP e o operador me orientou a trocar o produto , no mesmo dia solicitei a troca através do extra.com que fui informado que no dia 29/12 estaria fazendo a coleta , e na verdade foi coletado no dia 30/12 , bom agora começa o problema , fui informado que seria notificado por email a data da devolução e ate agora nada !!

Carlos Andresano Moreira
Promotor de Justiça
Mat. 1967

> O extra .com me informa que o produto ainda não chegou no deposito , gostaria de deixar minha insatisfação e decepção , pois nenhum telefonema foi feito para uma explicação ou ate mesmo uma solução .
> Fica aqui minha experiência com o site que já não é a primeira !!
> Espero que o Extra.com resolva meu problema , compreendo que existe falhas , porem á
> comunicação é fator importante para amenizar a insatisfação.
> Att
> Alessandro Gomes

2) Da responsabilidade solidária do fornecedor pelo vício do produto.

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor, ao tratar da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço, estabelece em seu art. 18:

> "Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.
> § 1° Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:
> I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
> II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
> III - o abatimento proporcional do preço."

Por outro lado, entende-se por fornecedor, na forma do art. 3° do CDC, toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Carlos Andresano Moreira
Promotor de Justiça
Matr. 1967

Assim, nos termos do art. 3°, combinado com o art. 18, ambos do CDC, qualquer um que fizer parte da cadeia produtiva, poderá ser obrigado a reparar os vícios de qualidade ou quantidade dos produtos.

É o que se depreende, também, dos seguintes pronunciamentos jurisprudenciais:

> Agravo de Instrumento. Direito do consumidor. Ação indenizatória. Responsabilidade solidária do fabricante e do fornecedor do produto. 1. "Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade e quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor..." (art. 18, do CDC). 2. Recurso improvido. (TJSP Agravo de Instrumento 990093527723, 25ª Câmara de Direito Privado, Relator: Vanderci Álvares, Julgado em: 06/05/2010)
>
> APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. VÍCIO DE PRODUTO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DO FABRICANTE E DO COMERCIANTE. RECURSO DESPROVIDO. DECISÃO UNÂNIME. A legislação consumerista consagra o princípio da solidariedade entre fornecedores pelos vícios do produto. (TJPE, Acórdão N° 115635-8, 1ª Câmara Cível, Relator: Frederico Ricardo de Almeida Neves, Julgado em: 14/7/2009)
>
> DIREITO PROCESSUAL CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO CAUTELAR. RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO DO PRODUTO. SOLIDÁRIA. AFASTAMENTO DA RESPONSABILIDADE PELO ART. 13 DO CDC. IMPOSSIBILIDADE. 1. Na hipótese de vício do produto, o consumidor pode exigir de qualquer dos fornecedores a substituição das partes viciadas, pois a responsabilidade é solidária. 2. O art. 13 do Código de Defesa do Consumidor se refere especificamente à responsabilidade subsidiária pelo fato do produto e não pode ser aplicado para afastar a responsabilidade solidária pelo vício do produto. 3. Recurso de Agravo de Instrumento Improvido. (TJPE - Agravo de Instrumento N° 178669-4, Relator: Francisco Manoel Tenório dos Santos, 4ª Câmara Cível, Julgado em: 15/5/2009)
>
> APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR VÍCIO E DEFEITO DO PRODUTO - AGRAVO RETIDO - LEGITIMIDADE DO FORNECEDOR CONSTATADA - RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA COM O PRODUTOR - INTELIGÊNCIA DO ARTIGO 18 DO CÓDIGO DE CONSUMIDOR - RECURSO DE APELAÇÃO - ÔNUS SUCUMBENCIAIS CORRETAMENTE FIXADOS -

Carlos Andresano Moreira
Promotor de Justiça
1967

SENTENÇA MANTIDA AGRAVO RETIDO E APELAÇÃO DESPROVIDOS. (TJPR, Acórdão Nº 16178, 9ª Câmara Cível, Relator: José Augusto Gomes Aniceto, Julgado em: 04/06/2009)

COMPRA DE BEM MÓVEL DURÁVEL - DEFEITO - TROCA DO PRODUTO - OBSERVÂNCIA DO PRAZO PREVISTO NO § 1o, DO ART. 18, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR RECURSO IMPROVIDO. A venda de produto defeituoso obriga o fornecedor, a critério do consumidor, substituí-lo por outro da mesma espécie, promover a restituição imediata da quantia paga, atualizada monetariamente, ou obter o abatimento proporcional do preço, desde que não sanado o vício no prazo máximo de 30 (trinta) dias (art. 18, § 1 °, incisos I a III do CDC). (TJSP, Apelação 992070133823, 26ª Câmara de Direito Privado, Relator(a): Renato Sartorelli, Julgado em: 23/02/2010)

CONSUMIDOR. REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E EXTRAPATRIMONIAIS. VÍCIO DO PRODUTO. REFRIGERADOR. ENCAMINHAMENTO DO BEM À ASSISTÊNCIA TÉCNICA, SEM SOLUÇÃO DO PROBLEMA. APLICAÇÃO DO ART. 18, §1°, II, DO CDC, QUE AUTORIZA A RESTITUIÇÃO IMEDIATA DA QUANTIA PAGA NO CASO DE NÃO SANAÇÃO DO VÍCIO DENTRO DO PRAZO DE TRINTA DIAS. DANOS MORAIS INOCORRENTES. - Tendo o aparelho adquirido pela autora apresentado vício de qualidade que não foi consertado no prazo legal, faz jus o consumidor à restituição da quantia paga, monetariamente atualizada, nos termos do art. 18, § 1°, inc. II, da Lei Consumerista. - Por se tratar de vício do produto, restringem-se os danos ao valor intrínseco do produto. Hipótese em que as dificuldades enfrentadas pela demandante não representam violação a atributo de personalidade e, portanto, não ensejam a compensação de ordem moral. DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO. (TJRS, Recurso Cível Nº 71001893734, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Heleno Tregnago Saraiva, Julgado em 25/06/2009)

Importante frisar que no Código de Defesa do Consumidor a regra é da responsabilidade civil objetiva, ou seja, independe da existência de culpa, bastando, portanto, ser demonstrado o dano causado, o defeito no produto ou serviço e o nexo de causalidade entre os dois. Em consonância, dispõe o seu artigo 23, *in verbis*:

Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade

Carlos Andresano Moreira
Promotor de Justiça
1967

3) Do Descumprimento da oferta

Entretanto, como se vê das inúmeras reclamações juntadas à presente demanda no inquérito civil em anexo, a ré vem reiteradamente descumprindo o ofertado.

Preceitua o art. 30 da lei 8.078/90:

> "Art. 30 - Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, ***obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado***." (grifos nossos)

Não pode a ré alegar em defesa que os fatos ora impugnados são isolados, como fez em fase administrativa (fls. 215/217 - IC nº 041/11), a fim de se eximir do cumprimento de sua oferta, até porque o art. 35 da lei nº 8.078/090 é bem claro quando se trata do tema. Vejamos:

> "Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:
> I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;
> II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;
> III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos;"

A *ratio* e o espírito do princípio insculpido no artigo acima, qual seja, o princípio da vinculação é muito claro: o fornecedor não poderá se recusar ao cumprimento da oferta já que está intimamente ligado a ela. A regra do Código Consumerista pode, portanto, ser resumida de forma simplista da seguinte forma: "ofereceu tem que cumprir".

Carlos Andresano Moreira
Promotor de Justiça
Matr. 1967

O consumidor, assim, em caso de oferta desconforme com aquilo que o fornecedor efetivamente se propõe a entregar, tem à sua escolha uma das três opções descritas no artigo acima.

Acrescente-se que o art. 48 da lei nº 8.078/90 é bastante explícito ao dispor que: "as declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando, inclusive, execução específica, nos termos do artigo 84 e parágrafos."

4) Da violação ao Princípio da Boa-fé

É previsto de forma explícita no inciso III do artigo 4º do CDC, in verbis:

> "Art. 4º. A Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transferência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:
> (...)
> III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170 da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;"

Conforme Paulo V. Jacobina em sua obra, "A Publicidade no Direito do Consumidor, Rio de Janeiro, Forense, 1996. pág. 66" "o certo é que as partes devem, mutuamente, manter o mínimo de confiança e lealdade, durante todo o processo obrigacional; o seu comportamento deve ser coerente com a intenção manifestada, evitando-se o elemento surpresa, tanto na fase de informação, quanto na de execução, e até mesmo na fase posterior, que se pode chamar de fase de garantia e reposição.

Carlos Andresano Moreira
Promotor de Justiça
Matr. 1967

É nesse sentido que o princípio da boa-fé foi positivado pelo CDC, no inciso III do art. 4°, e é nesse sentido que a lei fala em harmonização de interesses e equilíbrio nas relações entre fornecedores e consumidores".(grifo nosso)

Ora, por certo, esta lealdade e confiança manifestada no principio acima exposto não foram respeitadas pela ré, visto que se utilizou de meios abusivos e/ou desleais ao incorrer nas irregularidades acima descritas.

Desta forma se faz a presente ação civil pública para se tutelarem os direitos metaindividuais dos consumidores, eis que têm direito à efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos que lhes são ou poderão ser causados, a teor do art. 6°, VI da lei n° 8.078/90.

DA ANTECIPAÇÃO DE TUTELA

Destarte, temos como absolutamente comprovados os requisitos de plausibilidade jurídica do pedido, diante das provas até então colacionadas aos autos, bem como a urgência e necessidade de obtenção do provimento jurisdicional hábil a por cobro à recorrência dos danos causados aos consumidores decorrentes do vício da prestação de serviço realizado pela ré, bem como decorrentes do não cumprimento do inicialmente avençado quanto à aquisição dos produtos por aquela negociados.

Assim requer o Ministério Público, a título de antecipação de tutela, que a ré seja compelida a:

a) entregar no dia e horário marcados os produtos que efetivamente negociou com o consumidor;

b) reparar qualquer vício nos produtos que fornece no mercado de consumo em geral, em até trinta, a teor do art. 18, *caput*, da lei n° 8.078/90, sob pena de pagamento de multa diária de R$ 50.000,00 (cinqüenta mil reais), por descumprimento, em quaisquer das

Carlos Andresano Moreira
Promotor de Justiça
Mat. 1967

hipóteses acima, não excluídas as faculdades legais outorgadas ao consumidor, na forma do art. 18, § 1°, I a III; art. 35, I a III e art. 48 da lei n° 8.078/90.

Isto posto, requer-se na melhor forma de direito a concessão da tutela antecipada, a teor do art. 84 do CDC, devendo-se oficiar ao PROCON/RJ a fim de que proceda à fiscalização do cumprimento de tal decisão.

Deve ser informado que o deferimento da tutela antecipada ocorreu em dois casos análogos ao presente. Um, na 2ª Vara Empresarial em face do Ponto Frio e, outro, na 7ª Vara Empresarial em face da Americanas.com, abaixo transcritas:

Processo 2010.001.338762-8 **1ª Tutela antecipada**

As centenas ou até milhares de reclamações que constam no inquérito civil em apenso demonstram que a ré, reiteradamente, descumpre direitos de consumidores ao fornecer-lhes produtos. Não cumpre prazos de entrega, não troca mercadorias entregues com defeito, entrega produto diverso do adquirido, não cumpre promessa de montar móveis vendidos e etc. Assim, comprovada a verossimilhança dos fatos alegados na inicial, que não são fatos isolados, diante da enorme quantidade de reclamações. O perigo de dano para os consumidores é evidente, pois ficam privados dos produtos ou de seu uso regular, somente sendo atendidos após reclamação para os órgãos de defesa de consumidores, quando o são. Assim, defiro a antecipação de tutela requerida nas alíneas 'a', 'b' e 'c' de fls. 16. Intimem-se e citem-se.

Processo 2011.001.024222-8 **1ª Tutela antecipada**

Tratam os autos de ação civil pública na qual o Ministério Público demonstra vícios no serviço prestado pela demandada, alvo de reclamações de inúmeros consumidores. Dentre estas devem ser ressaltadas as que foram dirigidas ao site reclameaqui.com.br. Há verossimilhança nas alegações, o que autoriza a antecipação da tutela no sentido de obrigar a demandada a veicular em todas as ofertas constantes de seu site o prazo preciso de entrega dos produtos mediante a única informação do código de endereçamento postal para entrega, abstendo-se, assim, de exigir previamente o preenchimento de qualquer cadastro contendo informações pessoais do consumidor; deverá ainda a ré estabelecer e respeitar um prazo preciso

Carlos Andreseno Moreira
Promotor de Justiça
Matr. 1967

para efetuar a entrega dos produtos aos consumidores. O descumprimento destas determinações importará no pagamento de multa de R$500,00 (quinhentos reais), por cada violação, que se reverterá em favor do Fundo descrito no art. 13 da Lei 7.347/85. Cite-se, intime-se, e expeça-se. Edital na forma do art. 94 da Lei 8.078/90.

DO PEDIDO

Ex positis, requer o MINISTÉRIO PÚBLICO:

1 - a condenação da ré, em definitivo, aos pedidos formulados no pleito de antecipação de tutela, na forma acima descrita;

2 - a condenação da ré à reparação dos danos materiais e morais causados ao consumidor em decorrência das práticas abusivas acima elencadas, a teor do art. 6º, V da lei nº 8.078/90, a serem apurados no pertinente processo de habilitação;

3 - a citação da ré para oferecer resposta, querendo, sob pena de revelia na forma da lei;

4 - a publicação de editais, na forma do art. 94 da lei nº 8.078/90;

5 - a produção de todo o meio lícito de provas, notadamente, prova testemunhal, pericial, documental, depoimento pessoal das partes, etc.

6 - a condenação da ré ao pagamento de honorários advocatícios, na razão de 20% sobre o valor da causa, devidos ao Centro de Estudos Jurídicos da Procuradoria de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, *ex vi* da lei estadual nº 2.819/97.

Dá-se à presente o valor de R$ 50.000,00 (cinqüenta mil reais).

Rio de Janeiro, 15 de junho de 2011.

Carlos Andresano Moreira
Promotor de Justiça
Mat. 4067