

EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA VARA EMPRESARIAL DA
COMARCA DA CAPITAL

RICARDO ELETRO DIVINÓPLIS LTDA. – entrega de produtos com defeitos ou avariados. Dificuldade de consumidores para obter a troca de produtos danificados. Descumprimento da responsabilidade advinda do fornecimento de produto com vício. Descumprimento do prazo de trinta dias para sanar os vícios. Violação ao princípio da boa-fé objetiva e ao art. 18 do CDC.

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, por intermédio do Promotor de Justiça que ao final subscreve, vem, respeitosamente, perante Vossa Excelência, e com fulcro na Lei 7.347/85 e 8.078/90, **ajuizar** a competente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA CONSUMERISTA com pedido de liminar

em face de **RICARDO ELETRO DIVINÓPOLIS LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF n.º 64.282.601/0001-17, sediada na Rua Rio de Janeiro, n.º 368, Belo Horizonte - MG, pelas razões que passa a expor:

Legitimidade do Ministério Público

O Ministério Público possui legitimidade para propositura de ações em defesa dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, nos termos do art. 81,

parágrafo único, I, II e III c/c art. 82, I, da Lei nº. 8078/90, assim como nos termos do art. 127, caput e art. 129, III da CF.

Ainda mais em hipóteses como a do caso em tela, em que a intervenção do *Parquet* se mostra necessária para amparar direitos coletivos e individuais homogêneos afetados pelas atividades comerciais mantidas pelo réu, tendo em vista que sua conduta vem prejudicando um número expressivo de consumidores, revelando-se a matéria, portanto, de elevada importância.

Claros, portanto, o interesse social e a permissão legal que justificam a atuação do Ministério Público.

Nesse sentido, citam-se os seguintes acórdãos do E. Superior Tribunal de Justiça:

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 253686/SP, 4a Turma, DJ 05/06/2000, pág. 176).

“ PROCESSO CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. DIREITO INDIVIDUAL HOMOGÊNEO. LEGITIMIDADE E INTERESSE PROCESSUAIS CONFIGURADOS.

- **O Ministério Público tem legitimidade processual extraordinária para a propositura de ação civil pública** objetivando a cessação de atividade inquinada de ilegal de captação antecipada de poupança popular, disfarçada de financiamento para compra de linha telefônica.

- Não é da natureza individual, disponível e divisível que se retira a homogeneidade de interesses individuais homogêneos, mas sim de sua origem comum, violando direitos pertencentes a um número determinado ou determinável de pessoas, ligadas por esta circunstância de fato.

Inteligência do art. 81, CDC.

- Os interesses individuais homogêneos são considerados relevantes por si mesmos, sendo desnecessária a comprovação desta relevância.

Precedentes.

Recurso especial provido.

(REsp 910.192/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 02/02/2010, DJe 24/02/2010). (Grifou-se)."

DOS FATOS

A sociedade empresária ré atua na comercialização de produtos no mercado varejista, seja por meio de lojas físicas ou pela internet. Em função de vendas por preços competitivos, inclusive por meio de site de ampla divulgação publicitária, a empresa ré assimila diversos clientes, fornecendo produtos para considerável número de consumidores.

Ocorre que, por meio de reclamações formuladas à Ouvidoria do Ministério Público e ao site "Reclame Aqui", verifica-se a insatisfação de diversos consumidores em relação às compras realizadas com o fornecedor réu.

Diversos são os relatos de consumidores quanto ao recebimento de produtos avariados e apresentando

defeitos, mormente nos negócios celebrados pela loja virtual da Ricardo Eletro.

Não bastasse o desconforto propiciado pela entrega de bens com vícios de qualidade, os compradores vêm enfrentando dificuldades para obter a reparação pelo produto viciado, vez que o réu cria obstáculos à troca, estipulando e desrespeitando prazos, sobretudo aquele legalmente previsto.

Nesse sentido, os seguintes relatos queixosos, registrados pela Ouvidoria do Ministério Público, bem ilustram os fatos alegados:

ESTOU ENVIANDO DENÚNCIA CONTRA A EMPRESA RICARDOELETRO.COM, A QUAL FIZ UMA COMPRA DE UMA TV DE 50" NO VALOR DE 2500 REAIS QUE ME FOI ENTREGUE EM CACOS E HÁ MAIS DE 30 DIAS A EMPRESA SE RECUSA A TROCAR MEU PRODUTO, MESMO TENDO EU RECLAMADO 1 DIA APÓS A ENTREGA.

O PROBLEMA É QUE EM PESQUISAS NA INTERNET NOTEI QUE ESTA EMPRESA VEM LESANDO MILHARES DE CONSUMIDORES EM TODO O BRASIL, TANTO COM ENTREGA D EPRODUTOS JÁ AVARIADOS E COM A FALTA DE ENTREGA DE PRODUTOS JÁ PAGOS. (...) ESTOU CHOCADA COM O GRANDE NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE CONSUMIDORES, BASTA PESQUISAR EM SITE COMO RECLAME AQUI DE APOIO AO CLIENTE. (...) (Grifou-se) (Ouvidoria do Ministério Público. Inquérito Civil Reg. Nº 612/2011)

BOA TARDE, VCS PRECISAM FAZER ALGUMA COISA A RESPEITO DA FALTA DE COMPROMISSO DAS LOJAS RICARDO ELETRO COM OS SEUS CLIENTES. **COMPRI UMA TV DE LCD ATRAVÉS DO SITE E A MESMA FOI ENTREGUE COMPLETAMENTE ESTRAÇALHADA. ESTOU A MAIS DE 20 DIAS TENTANDO MA COMUNICAR COM O SAC DELES E TUDO QUE ESCUTO É QUE PRECISO ESPERAR POR PRAZOS QUE NUNCA SÃO CUMPRIDOS!** SEM FALAR QUE LIGAR PARA O TELEFONE QUE ELES DIVULGAM, 21 4002-2343, É PRECISO ESPERAR NO MÍNIMO 40 MINUTOS PARA SER ATENDIDO!!! POR FAVOR FAÇAM ALGUMA COISA. EXISTEM VÁRIOS CLIENTES INSATISFEITOS EM TODA A INTERNET! (Grifou-se) (Ouvidoria do Ministério Público. Inquérito Civil Reg. Nº 612/2011)

FIZ UMA COMPRA NO SITE WWW.RICARDOELETRO.COM.BR, RECEBI A MERCADORIA NO DIA 22/02/11(UMA LAVADORA DE ROUPAS) **QUANDO TIREI DA EMBALAGEM O GABINETE ESTAVA QUEBRADO LIGUEI NA HIRA PARA O TEL DO SAC DA EMPRESA (RICARDO ELETRO 4002-2343) SOLICITANDO A TROCA A ATENDENTE SOLICITOU O PRAZO DE 72H PARA TROCA, ATE HOJE 14/03/11 NAO CONSIGO MAS CONTATO COM A EMPRESA, TENHO ACOMPANHADO AS RECLAMAÇÕES NO SITE RECLAMEAQUI E SÃO VARIOS CONSUMIDORES COM O**

MESMO PROBLEMA A EMPRESA VENDE MAS CASO O CONSUMIDOR TENHA ALGUM PROBLEMA NÃO A QUEM RECORRER POIS O TEL DO SAC NÃO ATENDE E NEM EMAIL A EMPRESA DISPONIBILIZA PARA CONTATO.

VOCES PODERIAM AGIR NESSES CASOS? VISTO QUE SÃO VARIOS CONSUMIDORES SENDO ENGANADOS POR ESTA EMPRESA. (Grifou-se) (Ouvidorira do Ministério Público. Inquérito Civil Reg. Nº 612/2011)

RESOLVI PRESENTEAR UMA AMIGA COM UMA MÁQUINA DE LAVAR ROUPAS. COMPREI O PRODUTO NO SITE DA RICARDO ELETRO, MAS O PRODUTO NÃO APENAS CHEGOU DEPOIS DO PRAZO DETERMINADO, COMO A ENTREGA OCORREU APÓS AS 22H. COMO SE NÃO BASTASSE, A MÁQUINA VEIO COM DEFEITO. AGORA TENTO LIGAR PARA RESOLVER O PROBLEMA E NÃO CONSIGO FALAR COM NINGUÉM. PEÇO PROVIDÊNCIAS DA EMPRESA. (Ouvidorira do Ministério Público. Inquérito Civil Reg. Nº 612/2011)

A LOJA VIRTUAL DA RICARDO ELETRO ESTÁ TRIPUDIANDO COM OS CLIENTES. **OU NÃO ENTREGAM A MERCADORIA OU QUANDO ENTREGAM ESTÁ COM DEFEITO.** PARA PIORAR, O SAC DISPONÍVEL QUANDO ATENDE, SÓ O FAZ SE FOR USADO O TELEFONE COM O CÓDIGO DE ÁREA 71, PORTANTO LIGAÇÃO INTERURBANA. **NO MOMENTO QUE CONSTATAM QUE É RECLAMAÇÃO DA ENTREGA QUE NÃO ACONTECEU TE DÃO PROTOCOLOS, E MAIS PROTOCOLOS, E GANHAM MAIS TEMPO PRA PRESTAÇÃO DO CARTÃO DE CREDITO ESTAR MAIS PROXIMA.** UM VERDADEIRO ABSURDO (Grifou-se) (Ouvidorira do Ministério Público. Inquérito Civil Reg. Nº 612/2011)

GOSTARIA QUE O MP INVESTIGASSE O VOLUME DE TROCAS QUE LOJAS E SITES, EM ESPECIAL RICARDO ELETRO, REALIZAM, EM GRANDE PARTE PERTO DE FESTIVIDADES, POIS POR TRAS DISSO PODE HAVER UMA ESPÉCIE DE MÁFIA DAS VENDAS. AS LOJAS ESTÃO SE APROVEITANDO DA LEI QUE DÁ O DIREITO DE TROCA OU CONserto EM 30 DIAS PARA MANDAR PARA O CLIENTE UMA MERCADORIA AVARIADA. CREIO QUE SOMENTE O MP PODE AGIR EM DEFESA DO POVO.

COMIGO FOI ASSIM NO ANO PASSADO. RECEBI DA TELERIO UM AR CONDICIONADO QUEBRADO E QUANDO FUI RECLAMAR, ``COINCIDENTEMENTE`` NÃO TINHA MAIS NO ESTOQUE PARA TROCA E ME ENROLARAM DURANTE 45 DIAS. AGORA REALIZEI UMA COMPRA DE UM APARADOR DE GRAMA NA RICARDO ELETRO.COM, VEIO SEM FUNCIONAR, MANDEI UM E-MAIL PELO CANAL DO SITE E NADA. DOIS DIAS DEPOIS LIGUEI E NÃO ME DERAM RESPOSTA. LIGUEI HOJE 02/03/2011 E A ATENDENTE DISSE QUE NÃO TINHA MAIS EM ESTOQUE, SE EU QUERIA UM VALE TROCA.

POR TRAS DISSO ESTÁ O DESRESPEITO COM O CIDADÃO. COMO EU COMPRO UM APARADOR E A LOJA ACHA QUE EU VOU QUERER UM LIQUIDIFICADOR, UM VENTILADOR... PIADA, CHACOTA, ENQUANTO ISSO ELAS FICAM JOGANDO COM O NOSSO DINHEIRO POIS JÁ SABIAM QUE NÃO TINHA MAIS EM ESTOQUE E MANDARAM QUEBRADO PARA GANHAR TEMPO.

POR FAVOR FAÇAM ALGUMA COISA, ISSO TEM QUE PARAR.

DETALHE, NA MESMA HORA QUE PERCEBI O DESCASO, SOLICITEI À ATENDENTE QUE CANCELASSE O PEDIDO COM DEVOLUÇÃO DO VALOR, ELA ME PASSOU PARA O SETOR DE CANCELAMENTO QUE MESMO SENDO 08:30 DA MANHÃ ESTAVA ``CONGESTIONADO`` E NEM APÓS 20 MINUTOS ME ATENDERAM. TENTEI OUTRAS TRÊS VEZES E NADA. (Grifou-se) (Ouvidorira do Ministério Público. Inquérito Civil Reg. Nº 612/2011)

Igualmente, em consulta ao site "Reclame Aqui", constata-se diversas reclamações análogas às aquelas recebidas pelo *Parquet*:

(...)eles deixaram a geladeira e NÃO ABRIRAM PARA FAZER A CONFERENCIA DEIXARAM NA MINHA VARANDA, Quando cheguei coloque para dentro e abrir a embalagem **A GELADEIRA ESTAVA AMASSADA COMO SE TIVESSE SIDO EMPRESSADA NO CARRO QUANDO COLOCARAM PARA FAZER A ENTREGA.**LIGUEI NA MESMA HORA PARA O ENTREGADOR POIS ELE HAVIA FALADO COMIGO NO CELULAR E O NUMERO FICOU GRAVADO ELE NÃO ATENDEU O TELEFONE LIGUEI VARIAS VEZES PARA FALAR COM ELE.NO DIA 06/05 TORNEI A LIGAR PARA ELE E FALEI DO PROBLEMA NA GELADEIRA ELE MANDOU QUE EU ENTRASSE EM CONTATO COM A LOJA FALEI COM A SENHORA ROGÉRIA QUE SE APRESENTOU COMO GERENTE DA LOJA DA CALÇADA E A MESMA ME INFORMOU QUE EU LIGASSE PARA ACENTRAL PARA FAZER A RECLAMAÇÃO DEU -ME O NUMERO 71 4002-2343 .LIGUEI HOJE 07/07 AS 8;45FALEI COM Monica E ELA MANDOU QUE RETORNASSE A LIGAÇÃO DALI A 30 MINUTOS POIS O SISTEMA ESTAVA INOPERANTE, NÃO QUIS DIZER O SOBRENOME E NEM A MATRICULA POIS DISSE NÃO ESTAR AUTORIZADA A FAZÊ-LO. RETORNEI FALEI COM LUCAS, E ELE MANDOU QUE EU PROCURASSE A LOJA,**LIGUEI PARA LOJA FALEI COM VERÔNICA E ELA MANDOU EU IR ATÉ LA PARA VER O QUE IRIA SER RESOLVIDO E MESMO ASSIM CONTINUASSE A LIGAR PARA ACENTRAL.LIGUEI OUTRA VEZ FALEI COM VIVIANE AS 11;30 E FUI INFORMADA MAIS UMA VEZ QUE O SISTEMA AINDA ESTAVA INOPERANTE,ISSO DEPOIS DE DIZER DO QUE SE TRATAVA A TODOS ELES E O SISTEMA CONTINUA INOPERANTE.** PERGUNTO PARA QUE SERVE ESSA CENTRAL?? SE O SISTEMA SÓ VIVE FORA DO AR. COMO FICARÁ O PROBLEMA DO MEU PRODUTO?? VOU PAGAR 1000(MIL REAIS) POR UM PRODUTO COM AVARIA?? ESTREI ME DIRIGINDO A LOJA E DEPENDENDO DO RESULTADO SE NÃO FOR SATISFATÓRIO ESTAREI ACIONANDO O PROCON CONTRA A LOJA DA RICARDO ELETRO. (Grifou-se) (site "Reclame Aqui". <<http://www.reclameaqui.com.br/2886607/ricardo-eletr-loja-fisica/produto-com-avaria/>>. acessado em 12.06.2012)

Comprei uma Panela de Arroz TSK-2844 Mais Você - NKS em 05/06/2012 (Pedido 141721) hoje 09/06/2012 foi entregue o produto, e quando abri a caixa a panela estava amassada, pesquisando no site do ReclameAqui, percebi que está sendo de praxe a empresa Ricardo Eletro mandar esta panela sempre amassada, ou por ter um estoque delas com o mesmo problema, ou retiram de um cliente e enviam para outro, até que alguém não se importe e fique com ela. nesta reclamação de outro cliente : <http://www.reclameaqui.com.br/2405564/ricardo-eletr-internet/substituicao-produto-com-avaria/> ,comprova que o procedimento de mandar o produto com esta Avaria, está se tornando padrão. aguardo uma solução Rápida e Honrosa, como manda o CDC.Solicito a substituição do produto por outro que se encontre em perfeito estado. (Grifou-se) (site "Reclame Aqui". <<http://www.reclameaqui.com.br/3056642/ricardo-eletr-internet/mandaram-produto-com-avaria/>>. acessado em 12.06.2012)

Fiz uma solicitação de troca de produto entregue com avaria, porém ainda não obtive uma posição da Ricardo Eletro.com, entrei em contato pelo tele atendimento e a funcionária, em nome da política da empresa, disse que não poderia fazer a troca e que eu deveria ter rejeitado o produto no ato da entrega, pois bem, nenhuma política de empresa está acima do CDC, e o que aconteceu foi o seguinte, eu comprei uma TV para minha sogra pelo site da Ricardo, que já havia comprado várias outras vezes e nunca tinha tido nenhum problema até então, foi entregue pela Transportadora RAMOS, e na pressa da própria transportadora não deram a oportunidade de ninguém conferir o produto dentro da embalagem, só deixaram a caixa "lacrada" na sala e pediram para minha esposa (eu não estava) assinar o canhoto da Nota e foram embora, depois fui desembalar a TV para instalar e percebi que o canto inferior esquerdo estava com o acrílico amassado e pude perceber que o isopor que era para proteger o canto estava rachado, não oferecendo tal proteção, então entrei no site e solicitei a troca do produto, pois a avaria prejudica a estética da TV, recebi esse mesmo email que estou respondendo dizendo que em até 72 horas receberia um contato da empresa, como não recebi, entrei em contato por telefone e me deparei com uma resposta constrangedora de que eu deveria arcar com o prejuízo. (Grifou-se) (site "Reclame Aqui". <<http://www.reclameaqui.com.br/2875234/ricardo-eleto-internet/avaria/>>. acessado em 12.06.2012)

Tendo em vista a relevância dos fatos, foi instaurado procedimento administrativo para apurar as causas que poderiam justificar as reiteradas irregularidades. Contudo, o réu quedou-se inerte, não sendo possível evitar a demanda judicial como derradeira forma de fazer cessar a prática lesiva em apreço.

DA FUNDAMENTAÇÃO

a) A efetiva prevenção de danos morais e patrimoniais no fornecimento de produtos

Pelo já exposto, vê-se que a Ricardo Eletro realiza a entrega de produtos com avarias e defeituosos, sendo, portanto, acometidos de vícios de qualidade, vez que impróprios ao consumo a que se destinam.

Em um primeiro momento, a conduta em apreço viola direito básico dos consumidores de prevenção dos danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, consoante o disposto no art. 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor.

Trata-se de dever de cuidado, de uma atuação preventiva, a serem observados pelos fornecedores, de modo a evitar condutas lesivas aos interesses e direitos de consumidores, tendo em vista a sua posição vulnerável na relação de consumo.

Verifica-se, contudo, que tal direito vem sendo violado pelo fornecedor réu, já que o recebimento de mercadorias avariadas ou defeituosas gera desconforto aos compradores, quebrando a sua expectativa de uso do bem adquirido. Não obstante tal decepção, a aflição psíquica vivenciada pelos consumidores é acentuada, ao se depararem com obstáculos criados pelo réu para garantir a efetiva resolução do problema, convertendo-se os fatos em verdadeiro dano moral ao comprador, sem embargo de eventuais prejuízos materiais que resultem da indisponibilidade do bem adquirido.

Por conseguinte, deve o réu responsabilizar-se, não só pela efetiva prevenção das irregularidades em apreço, como também pela reparação dos bens danificados, com intuito de atender aos interesses do consumidor na relação de consumo, tendo em vista o princípio da boa-fé

objetiva e as demais normas que compõem a legislação consumerista.

b) A responsabilidade pelo vício do produto

O Código de Defesa do Consumidor estabelece, em seu art. 18, a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores, pelo vício dos produtos e serviços fornecidos, *in verbis*:

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 a 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. (grifou-se).

§ 1º 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.

Contudo, tal regra vem sendo desrespeitada de forma reiterada pelo fornecedor réu, o qual vem se esquivando de se responsabilizar pela entrega de produtos viciados.

Pelo citado comando legal, evidente é a regra que estabelece a obrigação do fornecedor em responder

pelos vícios dos produtos. Por outro lado, uma perspectiva moderna, não só no direito das obrigações, mas do Direito Civil como um conjunto, dispõe que qualquer tentativa de interpretar uma norma deve ser feita através de um prisma constitucional. É o efeito irradiante dos direitos fundamentais.

Nas palavras do Prof. Cáo Mário da Silva Pereira:

(...)na hermenêutica do novo Código Civil destacam-se hoje os princípios constitucionais e os direitos fundamentais, os quais se impõem às relações interprivadas, aos interesses particulares, de modo a fazer prevalecer a “constitucionalização” do Direito Privado. (PEREIRA, Caio Mario da Silva. **Instituições, vol. 1.** Editora Forense, 2006. pg. 93.)

Vemos, portanto, que a responsabilidade objetiva e a solidariedade a qual se refere o Código de Defesa do Consumidor devem ser vistas à luz da Constituição. Assim, a obrigação não é um valor em si, mas um instrumento com o intuito de concretizar os valores enunciados pela Lei Maior.

Em estudo mais profundo, o melhor entendimento doutrinário atual indica que as obrigações não mais podem ser vistas como outrora, onde o objeto das relações jurídicas negociais seria a obrigação principal que se traduzia em uma prestação de *dare, facere* ou *non facere*. Concebe-se a existência de deveres anexos, que se somam a prestação principal. Estes podem retirar da relação obrigacional toda e qualquer forma de conduta ilegítima e excessiva. Nada mais é do que a idéia da obrigação como um processo.

Nessa linha de pensamento, a obra dos civilistas Nelson Rosenvald e Cristiano Chaves de Farias, citando Clóvis do Couto e Silva, trata que:

(...) não se pode ter dúvidas de que, hodiernamente, a obrigação é vista como um processo (isto é, como uma série e atividades exigidas de ambas as partes para a consecução de uma finalidade), cuja finalidade é o adimplemento, evitando-se danos de uma parte à outra nessa trajetória, de forma que o cumprimento faça-se da maneira mais satisfatória ao credo e menos onerosa ao devedor. (ROSENVALD, Nelson & FARIAS, Cristiano Chaves de. **Direito Civil – Teoria Geral**, Lumens Júris, 2006, pág. 39.)

A essa vista, é cogente a conduta honesta e leal entre as partes, devendo ser emolduradas pela informação e cooperação com o intuito de que sejam mantidas as legítimas expectativas de confiança dos contratantes. É a atuação da boa-fé objetiva.

É assim que deveria agir a empresa ré, buscando cumprir o prazo legal previsto para promover a reparação dos produtos recebidos com vícios, nos moldes do art. 18, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

§ 1º 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.

Todavia, as reclamações de consumidores demonstram o completo descompromisso das lojas Ricardo Eletro com suas obrigações pós-contratuais, utilizando-se de subterfúgios para se furtar de efetivamente cumprir o

prazo ou as alternativas estampadas no supracitado dispositivo.

Como visto, os consumidores não encontram solução para situações em comento, ao recorrerem ao serviço de atendimento disponibilizado pelo réu. Ao solicitarem a troca, os clientes se deparam com seguidos prazos não cumpridos, inoperância de sistemas, indisponibilidade de produtos, além de outros artifícios adotados pela Ricardo Eletro para embargar a efetiva satisfação do consumidor prejudicado.

Evidente, portanto, a necessidade do réu em se adequar aos ditames da Lei Consumerista.

Cumpra aduzir, ademais, que, sendo a jurisprudência importante fonte supletiva, não são diferente os julgados das cortes nacionais a respeito da boa-fé objetiva nas relações de consumo, podendo-se conferir o que julgou o Egrégio Superior Tribunal de Justiça.

Direito do consumidor. Contrato de seguro de vida inserido em contrato de plano de saúde. Falecimento da segurada. Recebimento da quantia acordada. Operadora do plano de saúde. Legitimidade passiva para a causa. Princípio da boa-fé objetiva. Quebra de confiança. Denúncia da lide. Fundamentos inatacados. Direitos básicos do consumidor de acesso à Justiça e de facilitação da defesa de seus direitos. Valor da indenização a título de danos morais. Ausência de exagero. Litigância de má-fé. Reexame de provas.

- Os princípios da boa-fé e da confiança protegem as expectativas do consumidor a respeito do contrato de consumo.

- A operadora de plano de saúde, não obstante figurar como estipulante no contrato de seguro de vida inserido no contrato de plano de saúde,

responde pelo pagamento da quantia acordada para a hipótese de falecimento do segurado se criou, no segurado e nos beneficiários do seguro, a legítima expectativa de ela, operadora, ser responsável por esse pagamento.

- A vedação de denunciação da lide subsiste perante a ausência de impugnação à fundamentação do acórdão recorrido e os direitos básicos do consumidor de acesso à Justiça e de facilitação da defesa de seus direitos.

- Observados, na espécie, os fatos do processo e a finalidade pedagógica da indenização por danos morais (de maneira a impedir a reiteração de prática de ato socialmente reprovável), não se mostra elevado o valor fixado na origem.

- O afastamento da aplicação da pena por litigância de má-fé necessitaria de revolvimento do conteúdo fático-probatório do processo.

Recurso especial não conhecido. (grifou-se).

(REsp 590.336/SC, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 07.12.2004, DJ 21.02.2005 p. 175).

E, em decisão no mesmo sentido, acordou o Tribunal Regional Federal da Primeira Região:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. EXTINÇÃO DE PRAZO DE VALIDADE DE CARTÕES PRÉ-PAGOS DE TELEFONIA MÓVEL. DESEQUILIBRIO DA EQUAÇÃO ECONÔMICA DO **CONTRATO**. LEGITIMIDADE DA ANATEL. TUTELA ANTECIPADA. REVOGAÇÃO.

1. A discussão sobre a legalidade de estipulação de prazo de validade para a utilização de créditos na modalidade pré-paga da telefonia celular não é matéria que comporta adequado exame em antecipação de tutela formulada em ação civil pública.

2. A aferição de validade e legitimidade da adoção de estipulação de prazos mínimos para a validade dos cartões, por ser ato que, em tese, é admitido pela legislação que instituiu a ANATEL, não permite o pronto afastamento da providência administrativa em face de possível inconstitucionalidade.

3. A tutela do consumidor nos moldes estipulados pelo Código de Defesa do Consumidor não afastou a necessidade de compatibilizar o interesse de geração de lucro do capital, antes, pelo contrário, afirma peremptoriamente, que seu objetivo é afastar o abuso e o desrespeito na prestação e no fornecimento de mercadorias e serviços.

4. A oferta pelas operadoras de telefonia móvel, modalidade classificada na Lei Geral de Telecomunicações como serviço privado, de diversas opções de utilização, sendo uma delas a modalidade pré-paga, que tem suas características, exigências e preços de serviços estipulados nos contratos colocados à disposição dos clientes, mesmo antes da contratação, não ofendem, ao menos em um exame preliminar, **as exigências impostas**

pela boa-fé objetiva que deve nortear a atuação dos fornecedores e prestadores de serviço.

5. Não há fundamento para admitir a perpetuidade de validade de créditos adquiridos na modalidade pré-paga permitindo que consumidor ao comprar uma linha móvel esteja credenciado a receber ligações pelo resto de sua vida, tendo como única exigência, não utilizar o crédito inicialmente adquirido.

6. O cotejo entre a obrigação de disponibilizar o sinal e outros serviços constantemente, que é dirigida à operadora, com a pretendida inexistência de obrigação de em determinado lapso de tempo adquirir créditos, que se observa que ao final, ou o serviço deixará de existir ou, a empresa prestadora falirá, pois não é concebível em um regime capitalista que uma empresa preste um serviço sem que receba a correspondente remuneração pelo mesmo.

7. A função social do contrato apenas é atingida quando o mesmo apresenta comutatividade, ou seja, quando ele produz benefícios aos dois lados que compõem a relação, preenchendo suas expectativas, quais sejam, o serviço prestado e a contrapartida financeira pelo que foi ofertado.

8. A existência de desequilíbrio na equação financeira do contrato em caso de acolhimento da pretensão, é matéria que justifica a manutenção da ANATEL na lide.

9. Tutela antecipada revogada.

0. Agravo de instrumento provido. (grifou-se).
(AG139144/200304010124963/RS,TRF4; AG
3512/200204010383113/SC,TRF4; AG 2005.01.00.059272-0/DF; AGRAVO
DE INSTRUMENTO; DESEMBARGADORA FEDERAL SELENE MARIA DE
ALMEIDA)

c) Os danos materiais e morais individuais e coletivos

Nesse cenário, a conduta da ré tem o condão de gerar aos consumidores danos de natureza material e moral, individual e coletivo.

Os danos individuais são cabíveis uma vez que a ação civil pública tem como um de seus fundamentos a economia processual seguindo o princípio do máximo benefício da tutela coletiva, possibilitando que após a sentença de mérito os consumidores lesados possam

ingressar no processo para obter ressarcimento dos prejuízos que comprovarem através da liquidação individual prevista no artigo 97.

No que tange aos danos morais coletivos, esses não só encontram previsão legal, como também já vem sendo admitido pelos tribunais.

A natureza dos danos morais coletivos difere dos individuais, uma vez que estes se configuram com a lesão a um dos direitos da personalidade, ao passo que aqueles têm caráter pedagógico e preventivo.

Tais diretrizes já vêm sendo adotadas pelos tribunais sempre que existente a necessidade de se coibir condutas ilícitas que geram aos fornecedores lucratividade por quantidade de atingidos, os quais, se considerados individualmente teriam um valor irrisório, mas geram um lucro por quantidade.

Vê-se, nesse sentido, que a conduta da empresa ré merece ser reprimida através da aplicação direta da teoria do desestímulo com a condenação por danos morais coletivos.

Vale ressaltar que a função pedagógica do dano moral vem sendo cada vez mais aplicada no ordenamento pátrio a exemplo do Enunciado 379 da IV Jornada de Direito Civil:

Enunciado 379 - Art. 944 - O art. 944, caput, do Código Civil **não afasta a possibilidade de se reconhecer a função punitiva ou pedagógica da responsabilidade civil.** (grifou-se).

O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro também vem adotando esta teoria, conforme provimento da apelação interposta pelo Ministério Público contra sentença de improcedência do pedido de dano moral coletivo:

0059087-40.2004.8.19.0001 - APELACAO DES. JOSE GERALDO ANTONIO - Julgamento: 16/02/2011 - SETIMA CAMARA CIVEL AÇÃO CIVIL PÚBLICA - PRELIMINARES DE ILEGITIMIDADE PASSIVA E CERCEAMENTO DE DEFESA REJEITADAS - ADULTERAÇÃO DE COMBUSTÍVEL PARTICIPAÇÃO DA SEGUNDA APELANTE NÃO COMPROVADA DANO MATERIAL A SER APURADO EM LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA - **DANO MORAL COLETIVO - POSSIBILIDADE FIXAÇÃO - RAZOABILIDADE/PROPORCIONALIDADE - PRECEDENTES JURISPRUDENCIAIS.** O Juiz é o destinatário da prova, incumbindo-lhe avaliar e decidir sobre a necessidade ou não da sua produção, nos termos dos Art. 130 e 131 do CPC. Os estabelecimentos que comercializam combustíveis adulterados possuem legitimidade para figurar no pólo passivo da ação civil pública. É dever dos fornecedores do produto disponibilizar no mercado produtos que observem as normas estabelecidas pelo órgão regulador. **A Lei nº 7347/85 prevê a possibilidade de ação civil pública de responsabilidade por danos morais e materiais, sendo admissível seu ressarcimento coletivo.** Desprovimento do primeiro e terceiro recursos e **provimento do segundo.** (grifou-se).

Há precedentes, inclusive do Superior Tribunal de Justiça:

DANO MORAL COLETIVO. PASSE LIVRE. IDOSO. *A concessionária do serviço de transporte público (recorrida) pretendia condicionar a utilização do benefício do acesso gratuito ao transporte coletivo (passe livre) ao prévio cadastramento dos idosos junto a ela, apesar de o art. 38 do Estatuto do*

Idoso ser expresso ao exigir apenas a apresentação de documento de identidade. Vem daí a ação civil pública que, entre outros pedidos, pleiteava a indenização do dano moral coletivo decorrente desse fato. Quanto ao tema, é certo que este Superior Tribunal tem precedentes no sentido de afastar a possibilidade de configurar-se tal dano à coletividade, ao restringi-lo às pessoas físicas individualmente consideradas, que seriam as únicas capazes de sofrer a dor e o abalo moral necessários à caracterização daquele dano. Porém, essa posição não pode mais ser aceita, **pois o dano extrapatrimonial coletivo prescinde da prova da dor, sentimento ou abalo psicológico sofridos pelos indivíduos. Como transindividual, manifesta-se no prejuízo à imagem e moral coletivas e sua averiguação deve pautar-se nas características próprias aos interesses difusos e coletivos. Dessarte, o dano moral coletivo pode ser examinado e mensurado.** Diante disso, a Turma deu parcial provimento ao recurso do MP estadual. REsp 1.057.274-RS, Rel. Min. Eliana Calmon, julgado em 1º/12/2009.(grifos nossos).

e) Os pressupostos para o deferimento da liminar

PRESENTES AINDA OS PRESSUPOSTOS PARA O DEFERIMENTO DE LIMINAR, quais sejam, o *fumus boni iuris* e o *periculum in mora*.

O *fumus boni iuris* encontra-se configurado, já que a entrega de produtos com defeitos e avariados, bem como o descumprimento das obrigações pós-contratuais de responsabilidade pelos vícios constatados, ferem frontalmente as regras e princípios consagrados pelo Código de Defesa do Consumidor, conforme demonstrado pela tese ora sustentada.

Tal pode ser aferido pela análise do Inquérito Civil nº 612/2011, em que a conduta em apreço é narrada por significativo número de consumidores,

afligidos pela prática lesiva, consoante se depreende dos relatos colhidos em investigação.

O *periculum in mora* se prende à circunstância de que os prejuízos que vêm sendo causados ao consumidor são irreparáveis ou de difícil reparação. A atitude perpetrada pela empresa ré é lesiva e não condiz com a boa-fé objetiva, vez que retira do consumidor o direito de obter a reparação pela compra de mercadorias impróprias ao consumo. Assim, caso tenha que se esperar o fim da marcha processual, muitos consumidores serão lesados novamente por essa prática.

Ademais, por se tratarem de interesses individuais homogêneos, a reparação integral dos prejuízos em comento se torna muito difícil, vez que é necessária a habilitação de cada lesado à execução, em eventual condenação da ré ao ressarcimento destes.

DO PEDIDO LIMINAR

Ante o exposto o MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO **requer LIMINARMENTE E SEM A OITIVA DA PARTE CONTRÁRIA** que seja determinado *initio litis* à ré, sob a pena de multa diária no valor de R\$50.000,00 (cinquenta mil reais): **i)** que evite a entrega de produtos com defeitos, avariados ou quaisquer outras condições que os tornem impróprios ou inadequados ao

consumo a que se destinam ou lhes diminuam valor; **ii)** que em caso de produto viciado, dentro do prazo legal exposto no art. 26 do mesmo diploma legal, adote todas as providências para sanar o vício no prazo de 30 dias e, não o fazendo, confira ao consumidor a escolha de uma das opções contidas no art. 18, §1º do CDC.

DOS PEDIDOS PRINCIPAIS

Requer ainda o Ministério Público:

a) que, após apreciado liminarmente e deferido, seja julgado procedente o pedido formulado em caráter liminar;

b) que seja a ré condenada, sob a pena de multa diária no valor de R\$50.000,00 (cinquenta mil reais):
i) a evitar a entrega de produtos com defeitos, avariados ou quaisquer outras condições que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam valor; **ii)** em caso de produto viciado, dentro do prazo legal exposto no art. 26 do mesmo diploma legal, a adotar todas as providências para 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) que seja a ré condenada ao pagamento, a título de dano moral coletivo, do valor mínimo de R\$

1.000.000,00 (um milhão de reais), corrigidos e acrescidos de juros, cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85;

d) que seja a ré condenada a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, como estabelece o art. 6º, VI do CDC, pela prática descrita como causa de pedir, inclusive com a repetição, em dobro, dos valores recebidos indevidamente;

e) a publicação do edital ao qual se refere o art. 94 do CDC;

f) a citação da ré para que, querendo, apresente contestação, sob pena de revelia;

g) que sejam condenadas as rés ao pagamento de todos os ônus da sucumbência, incluindo os *honorários advocatícios*.

Protesta, ainda, o Ministério Público, nos termos do art. 332 do Código de Processo Civil, pela produção de todas as provas em direito admissíveis, notadamente a pericial, a documental, bem como depoimento pessoal da ré, sob pena de confissão, sem prejuízo da

inversão do ônus da prova previsto no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Dá-se a esta causa, por força do disposto no art. 258 do Código de Processo Civil, o valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

Rio de Janeiro, 13 de junho de 2012.

Julio Machado Teixeira Costa
Promotor de Justiça
Mat. 2099