

**Processo nº:** 0227688-28.2012.8.19.0001

**Tipo  
Movimento:** do Sentença

**Descrição:** COMARCA DA CAPITAL JUÍZO DE DIREITO DA SEXTA VARA EMPRESARIAL Processo nº: 0227688-28.2012.8.19.0001 S E N T E N Ç A Vistos, etc. Trata-se de Ação Civil Pública Consumerista com pedido de antecipação de tutela aforada pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro em face de Ricardo Eletro Divinópolis Ltda., alegando, em síntese, que o réu comercializa vários tipos de produtos para o público consumidor, tendo ocorrido diversas reclamações acerca do recebimento de mercadorias defeituosas e avariadas, principalmente através de compra na loja virtual do réu. Acresce que, além do desconforto vivenciado pelos consumidores, soma-se o fato da dificuldade dos clientes em obter a reparação dos defeitos, uma vez que o réu cria obstáculos à troca, desrespeitando os prazos legalmente previstos. Em razão das inúmeras condutas irregulares, o Ministério Público instaurou inquérito civil para apuração das reclamações recebidas. No entanto, o réu ficou inerte, promovendo-se a presente demanda judicial. Sustenta o Ministério Público a abusividade da prática do réu em desconformidade com o previsto pelo Código de Defesa do Consumidor. Alega que o réu esquivou-se de sua responsabilidade na entrega de produtos com defeitos e avariados, descumprindo suas obrigações pós-contratuais em total afronta aos princípios e regras do CDC. Requer, liminarmente, que seja determinado ao réu, sob pena de multa diária no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) que: 'i) 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) 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. E, ao final, seja julgado procedente o pedido com a confirmação da antecipação de tutela e condenação ao pagamento de dano moral coletivo e danos materiais e morais individuais. A inicial veio acompanhada dos Inquéritos Cíveis nºs: 612/2011, 412/2012, 382/2012 (fls. 13/61). Decisão de fls. 63/64 deferindo a liminar postulada. Edital do art. 94 do CDC, publicado às fls. 65, sendo certificado, às fls. 337, que não houve manifestação de interessados. Contestação, às fls. 107/142, alegando, preliminarmente, falta de interesse de agir, sustentando que o inquérito civil se encontra incompleto, aduzindo que houve cerceamento da defesa da investigada. Saliêta que a obrigação de fazer perseguida já possui previsão legal no Código de Defesa do Consumidor. Ressalta que a inicial é inepta, sustentando a ausência de provas que justificassem a propositura da ação. No mérito, sustenta a ausência de provas dos fatos constitutivos do direito alegado, salientando que a demanda foi instruída somente com cópia da portaria que instaurou o inquérito civil, acompanhada de e-mails de comunicação interna, ofícios de solicitação de informações à ré Ricardo Eletro e registros de reclamação. Afirma que as narrativas são genéricas, destacando que as reclamações estão desprovidas das notas fiscais ou apontamento preciso da data da compra. Ressalta que a demanda se encontra fundada apenas em 6 (seis) reclamações que não teriam sido devidamente apuradas. Sustenta que as obrigações de fazer requeridas pelo autor se encontram previstas no Código de Defesa do Consumidor, afirmando que a demanda se mostra desnecessária. Alega que não há nos autos prova de que os ilícitos alegados ocorram com habitualidade, sustentando que seria necessária a reincidência para justificar o interesse público tutelado pelo Ministério Público. Descreve os procedimentos adotados pelo réu, alegando o estrito cumprimento das normas consumeristas. Aduz a inexistência de contraditório no inquérito civil, informando que os ofícios não foram encaminhados para a matriz da ré. Insurge-se contra o pedido de dano moral coletivo, sustentando, igualmente, que não houve comprovação dos danos morais e materiais. Rechaça também o pedido de devolução em dobro dos valores com amparo no art. 42, parágrafo único, do CDC. Manifestação do Parquet, às fls. 185/189, e réplica, às fls. 222/265. Intimadas para se manifestarem em provas, pelo réu foi requerida a

produção de prova documental suplementar, bem como pericial contábil, a fim de comprovar que o número de reclamações seria mínimo se confrontado com o volume das vendas (fls. 269). Pelo Ministério Público, foi informado que não pretende a produção de outras provas, não manifestando interesse na realização da audiência de conciliação (fls. 271/272). Decisão de fls. 273, indeferindo a prova pericial e autorizando a vinda de prova documental suplementar. Preliminares a serem apreciadas na sentença, conforme decisão de fls. 301. Manifestação da ré, às fls. 282/297, em alegações finais, acostando documentos e duas mídias. Agravo retido oposto pela ré às fls. 302/308, manifestando-se o autor às fls. 311/314. Manifestação do Ministério Público em alegações finais, às fls. 316/330, requerendo o julgamento de procedência dos pedidos, informando, às fls. 332/334, o descumprimento da decisão liminar, requerendo a incidência da multa. Decisão de fls. 336, determinando que a execução provisória da multa por descumprimento seja proposta em incidente em apartado, a fim de evitar tumulto processual. Relatados, passo a decidir. Trata-se de ação civil pública consumerista, com pedido de antecipação dos efeitos da tutela, proposta pelo Ministério Público, objetivando a condenação da ré, Ricardo Eletro Divinópolis a abster-se de entregar produtos com defeitos, avariados ou quaisquer outras condições que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam valor. A parte autora pretende, ainda, que, em caso de produto viciado, a ré adote todas as providências para sanar o vício, dentro do prazo legal, e, não o fazendo, faculte ao consumidor a escolha de uma das opções contidas no art. 18, §1º, do CDC. O feito comporta julgamento antecipado, nos termos do artigo 330, I, do CPC, eis que a matéria mostra-se unicamente de direito, inexistindo necessidade de dilação probatória. Rejeito as preliminares arguidas, rechaçando a alegação de falta de interesse de agir, tendo em vista que há utilidade do provimento jurisdicional pretendido pelo demandante. Assim como resta clara a presença da necessidade da tutela jurisdicional e adequação do provimento pleiteado. Afasto, igualmente, a preliminar de inépcia da inicial, visto que a exordial preenche os requisitos estabelecidos nos artigos 282 e seguintes do CPC. Impende ressaltar que o inquérito civil não é imprescindível para o ajuizamento de ação civil pública, diante da existência de outras provas. Sendo certo que eventual irregularidade no procedimento administrativo não constitui óbice para o ajuizamento da ação coletiva. Ademais, o alegado cerceamento de defesa da ré, na esfera administrativa, resta superado diante do contraditório e devido processo legal assegurados em juízo. Os autos comprovam que a ré, Ricardo Eletro Divinópolis Ltda. tem fornecido mercadorias com defeito, avariadas e impróprias para o uso, desrespeitando os prazos legais para a troca dos produtos danificados ou defeituosos. Isso porque, a prova documental, consistente em reclamações feitas perante o Ministério Público se mostra suficiente para demonstrar a prática reiterada da ré, em evidente afronta à Lei nº. 8.078/1990. Transcreve-se: 'Boa tarde estou enviando denúncia contra a empresa Ricardo eletro. Com a qual fiz uma compra de uma TV de 50'' no valor de R\$ 2.500 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. (...) Sabrina Gimenez' Fls. 16 'Boa tarde, vcs precisam fazer alguma coisa a respeito da falta de compromisso das Lojas Ricardo Eletro com os seus clientes. Comprei uma TV de LCD através do site e a mesma foi entregue completamente esvaçada. Estou há mais de 20 dias tentando me 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. Att Kaliné.' Fls. 20 '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 hora par o tel do SAC da empresa (Ricardo Eletro 4002-2343) solicitando a troca. A atendente solicitou o prazo de 72h para a troca, até hoje 14/03/11 não consigo mais contato com a empresa, tenho acompanhado as relações no site Reclameaqui e são vários consumidores com o mesmo problema. A empresa vende, mas caso o consumidor tenha algum problema, não tem a quem recorrer, pois o tel do SAC não atende e nem e-mail a empresa disponibiliza

para contato. Vocês poderiam agir nesses casos? Visto que são vários consumidores sendo enganados por esta empresa? Desde já grato. Luiz França.´ Fls. 23 ´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. Grata, Elaine.´ Fls. 28 ´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 usando o telefone com o código de área 71, portanto ligação interurbana. No momento em que constatam que é reclamação de entrega que não aconteceu te dão protocolos e mais protocolos, e ganham mais tempo para a prestação do cartão de crédito estar mais próxima. Um verdadeiro absurdo.´ Fls. 33 Da leitura do procedimento administrativo instaurado pelo Parquet, denota-se o descaso do réu para com as condutas que lhe foram imputadas, ante a sua inércia em manifestar-se acerca das situações vivenciadas pelos consumidores, não obstante reiteradas requisições do Ministério Público, consoante se verifica às fls. 18 e certidão de fls. 35, fls. 36 e certidão de fls. 37, fls. 38 e certidão de 39, bem como fls. 41 e certidão de fls. 44. Alega a ré que as correspondências foram encaminhadas para endereço de filial e não da matriz. Contudo, considerando que foram reiteradas as correspondências entregues na filial, não se torna crível que a gerência da ré não tenha tomado conhecimento da existência do inquérito civil. De todo modo, é de conhecimento notório neste Tribunal de Justiça as reiteradas condenações da ré em processos individuais versando sobre a entrega de mercadorias com defeito, avariadas e impróprias para o uso, bem como acerca do desrespeito dos prazos legais para a troca dos produtos danificados ou defeituosos. Neste sentido, colacionam-se os seguintes julgados: 0000787-84.2012.8.19.0040 - APELACAO DES. ROBERTO GUIMARAES - Julgamento: 30/04/2014 - VIGESIMA QUARTA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA.RELAÇÃO DE CONSUMO. AQUISIÇÃO DE REFRIGERADOR NO ESTABELECIMENTO MANTIDO PELA RÉ (RICARDO ELETRO DIVINÓPOLIS LTDA). PRODUTO QUE APRESENTOU DEFEITO ASSIM QUE FOI LIGADO. RECUSA DE TROCA PELO ESTABELECIMENTO COMERCIAL RÉU. 1-Cuida a hipótese de responsabilidade por vício do produto, previsto no art. 18, do CDC, segundo o qual 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. 2- O adquirente de um produto novo cria expectativas quanto ao seu uso, esperando que ele não apresente defeitos durante o período de vida útil. Na hipótese, restou incontroverso que o refrigerador apresentou defeito assim que foi instalado. 3- Ausência de desconstituição dos fatos narrados na inicial, na forma preconizada pelo artigo 333, inciso II, do Código de Processo Civil. 4- Verba indenizatória corretamente fixada pelo juízo a quo, vez que condizente com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, além de atender o caráter punitivo-pedagógico da medida. 5-Sentença que deu correta solução à lide, não merecendo qualquer reparo. 6-Recurso ao qual se nega seguimento, com fulcro no artigo 557, caput, do CPC. 0060665-65.2011.8.19.0042 - APELACAO DES. MARCIA ALVARENGA - Julgamento: 22/07/2013 - DECIMA SETIMA CAMARA CIVEL AGRADO INOMINADO. APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. COMPRA DE BEM (GELADEIRA) JUNTO À LOJA RICARDO ELETRO, COM GARANTIA ESTENDIDA CONTRATADA. ELETRODOMÉSTICO DEFEITUOSO. ULTRAPASSADA A GARANTIA. AUSÊNCIA DE CONserto OU SUBSTITUIÇÃO, O QUE SÓ FOI POSSÍVEL APÓS CONCESSÃO DA ANTECIPAÇÃO DA TUTELA EM JUÍZO. DANO MORAL. O DEFEITO NA GELADEIRA, QUE PRIVA O CONSUMIDOR, ULTRAPASSA O MERO DESCUMPRIMENTO DE DEVER CONTRATUAL PARA ATINGIR A DIGNIDADE DA PESSOA DO CONSUMIDOR EM SUA ESFERA EXISTENCIAL, CARACTERIZANDO O DANO MORAL INDENIZÁVEL, AINDA QUE DE MENOR MONTA. O VALOR FIXADO EM R\$ 8.000,00 PELO DOUTO JUÍZO A QUO SE VERIFICA EXCESSIVO, EM

COMPARAÇÃO COM O PREJUÍZO MORAL SOFRIDO E COM OS PARÂMETROS UTILIZADOS POR ESTA E. CORTE EM CASOS SEMELHANTES. REDUÇÃO DO QUANTUM PARA R\$ 3.000,00. DECISÃO MONOCRÁTICA MANTIDA. AGRAVO INOMINADO A QUE SE NEGA PROVIMENTO. Induidoso que a hipótese sub judice se adequa às regras e princípios inseridos no Código de Defesa do Consumidor. Certo que a responsabilidade do fornecedor, que decorre do vício do produto e/ou serviço, está disciplinada no art. 18 e segs. do referido Estatuto, de forma que, há nítida responsabilidade objetiva, que se materializa in re ipsa, em razão do fornecimento do produto e/ou da prestação do serviço com vícios de qualidade ou quantidade. A responsabilidade por vício do produto e/ou serviço, portanto, é consectário lógico do inadimplemento contratual: os fornecedores têm a obrigação solidária de assegurar a boa execução do contrato, colocando o produto (art.18) e/ou serviço (art.20) no mercado de consumo em perfeitas condições de uso e fruição. Os arts. 18, §1º, incisos I a III e 20, incisos I a III, ambos do CDC, estabelecem as consequências técnico-jurídicas do inadimplemento, a saber: 'Art.18 (...) §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.' 'Art.20 (...) I - a reexecução do serviço, sem custo adicional e quando cabível; II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; III - o abatimento proporcional do preço.' O art. 26 do CDC, por sua vez, estabelece que: 'Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em: I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis; II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis. § 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços. § 2º Obsta a decadência: I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca; II - (Vetado). III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento. § 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.' Ora, a conduta perpetrada pela ré é abusiva e nula de pleno direito, na medida em que ignora normas cogentes e de ordem pública elencadas no art. 18 e 26 do Código de Defesa do Consumidor, transferindo para o consumidor toda sorte de dissabores e aborrecimentos para regularizar eventuais defeitos do produto deixando de cumprir os prazos fixados na norma legal. Como restou consignado acima, a ré possui responsabilidade solidária pelos vícios de qualidade e quantidade que tornem o produto impróprio ou inadequado ao consumo, de modo que deve saná-lo no prazo de 30 (trinta) ou 90 (noventa) dias, conforme se trate de bens não duráveis e duráveis, respectivamente. Diante da prova coligida aos autos, tem-se configurados os danos de natureza material e moral individualmente considerados, para os quais se impõe a competente reparação, mediante apuração em liquidação de sentença. Seara na qual deverá cada consumidor comprovar ter adquirido mercadoria com defeito, avariada ou imprópria para o uso, demonstrando, ainda, não terem sido respeitados os prazos legais para a troca dos produtos danificados ou defeituosos. Acresça-se que o dano moral individual decorre in re ipsa, sendo, em tese, capaz de ultrapassar o mero aborrecimento, atingindo a dignidade da pessoa do consumidor em sua esfera existencial. De modo que, excedido o prazo legal para a troca do produto, impende se considerar que o consumidor pode estar privado de produto essencial, a título de exemplo uma geladeira. Some-se a isso que o produto pode ter sido adquirido para ser dado como um presente, conforme objeto da reclamação de fls. 28, gerando, por conseguinte, um constrangimento maior para o consumidor. São, por certo, exemplos entre várias outras situações que podem eventualmente ser objeto de apuração em liquidação de sentença. No que concerne, todavia, ao dano de natureza coletiva, tenho certo que não restou configurada sua ocorrência. Isto porque, a prática adotada pela ré não estabelece a lesão que ampare o dano em tal modalidade. Dano este que na lição de Carlos Alberto Bittar Filho,

corresponde 'a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos.' (José dos Santos Carvalho Filho - Ação Civil Pública - Lúmen Júris - 6ª edição - 2007). Ante o exposto e o mais que dos autos consta, confirmo a antecipação dos efeitos da tutela e julgo procedente, em parte, o pedido inicial formulado pelo Ministério Público, para condenar a ré a se abster de entregar produtos com defeitos, avariados ou quaisquer outras condições que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam valor, condenando a ré, em caso de produto viciado, a adotar todas as providências para sanar o vício, dentro do prazo legal exposto no art. 26 do CDC, e, não o fazendo, facultar ao consumidor a escolha de uma das opções contidas no art. 18, §1º do CDC., sob pena de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), por ocorrência, na hipótese de descumprimento, condenando a ré, ainda, ao pagamento de indenização por danos materiais e morais individuais, que vierem a ser apurados em liquidação de sentença. Considerando a sucumbência mínima, condeno a ré ao pagamento das custas processuais, deixando de condenar em honorários por entender que o Ministério Público atua por dever de ofício não equiparável à advocacia. P.R.I. Dê-se ciência pessoal à Promotoria de Defesa do Consumidor. Regularize-se fls. 62 (solta). Rio de Janeiro, 29 de agosto de 2014. Maria Isabel P. Gonçalves Juíza de Direito