

Processo nº: 0160915-64.2013.8.19.0001

Tipo do Movimento: Sentença

Descrição: MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO ajuizou a presente AÇÃO CIVIL PÚBLICA em face de RICARDO ELETRO DIVINÓPOLIS S/A, alegando o autor, em resumo, que no dia 19/12/11, com vistas a apurar denúncia de que a ré não respeitaria o prazo de entrega das compras realizadas em suas lojas físicas, instaurou o inquérito civil nº 1315/2010. Afirma que ao longo da investigação, constatou-se que os atrasos na entrega de produtos comercializados pela demandada são uma constante, sendo uma fonte geradora de inúmeros transtornos para os consumidores adquirentes de seus produtos. Aduz que em sua intervenção nos autos do supracitado inquérito, Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro informa haver aproximadamente 189 registros de descumprimento do prazo de entrega de produtos adquiridos em suas lojas físicas, conforme informado às fls. 44/570, 633/654 e 693/733. Assevera que o Procon-RJ, por sua vez, interveio em três diferentes oportunidades ao longo da investigação, respectivamente às fls. 585/589, fls. 620/629 e fls. 682/690. Argumenta que no primeiro relatório, datado de 02/08/12, o órgão informa haver em seus registros 1788 registros de problemas na entrega de produtos adquiridos junto à demandada atinentes ao período compreendido entre 01/01/11 e 30/07/12, dos quais 916 são referentes a compras realizadas em suas lojas físicas. Diz que no segundo relatório, datado de 27/11/12, há registro de 754 reclamações análogas às anteriores atinentes ao período compreendido entre 01/01/12 e 08/11/12, das quais 406 são referentes a produtos adquiridos nas lojas físicas da demandada. Sustenta que a derradeira intervenção do órgão de proteção consumerista, apurou-se a existência de 1019 reclamações referentes a problemas no serviço de entrega da demandada atinentes ao período compreendido entre 01/01/12 e 12/03/13, dos quais 1015 são relativos às vendas realizadas por lojas físicas. Alega que ao se analisar os dados fornecidos pelos referidos órgãos de defesa do consumidor, é de fácil percepção que o desrespeito aos prazos de entrega pactuados com os clientes é comezinho, configurando hipótese de método comercial desleal, eis que renitente. Afirma que com o desiderato de pôr cobro a tal prática lesiva, propôs a celebração de Termo de Ajustamento de Conduta à demandada, mas a mesma, em manifestação datada de 28/02/13, se negou a firmá-lo, alegando estar cumprindo estritamente os prazos de entrega provenientes de suas lojas físicas, o que de fato não ocorre, de acordo com as informações acima verificadas. Requereu, ao final, a procedência do pedido, além das cominações de estilo. A inicial veio instruída com o respectivo inquérito civil. Foi deferida a liminar (index 21/23), sendo interposto agravo de instrumento e concedido em parte o efeito suspensivo (index 310/317) Citada regularmente, a ré ofereceu um livro de 87 folhas como contestação (index 322/408), alegando, em preliminar, a ilegitimidade ativa e falta do interesse de agir, e, no mérito, que não há nos autos do inconcluso inquérito civil ou nesta demanda qualquer indício de que atue de forma 'constante', 'comezinha' e 'renitente' no cumprimento dos prazos de entrega pactuados com seus consumidores, praticando 'comércio desleal'; que os indícios pesam mesmo a seu favor, eis que os registros de reclamações verificados são mínimos, menos da metade de meio por cento, total de entregas realizadas pela ré, como segue detalhado; que para cada reclamação de um único consumidor, juntou de 3 a 4 folhas, englobando o protocolo de registro da reclamação, o formulário do atendimento, a notificação expedida ao fornecedor, eventuais documentos colacionados e, ainda, respostas apresentadas pela empresa, ocupando, praticamente, 3 volumes do presente processo, para exibir, sem tirar nem pôr, apenas 191 reclamações protocoladas no período de 5 anos e 4 meses; que o segundo detalhe que salta aos olhos e não se pode ignorar, são os dados do período mais recente informado - anos de 2012 e 2013 -, em que foram registradas nada mais do que ínfimas 33 reclamações, exatamente no mesmo momento em que entregou 401.295 (quatrocentos e um mil e duzentos e noventa e cinco) pedidos (de janeiro de 2012 a abril de 2013); que os dados fornecidos não são, nem mesmo, fidedignos, eis que, os ofícios encaminhadores das reclamações, informam, expressamente que 'foram registradas, neste órgão de defesa do consumidor (...) reclamações análogas em face de RICARDO ELETRO LTDA., no que tange sobre o descumprimento do prazo de entrega das compras realizadas através da loja física', mas, analisando-se uma a uma, se verifica que não foi realizada a devida compilação das demandas para apresentar a informação precisa, eis que há casos juntados com reclamações que não guardam nenhuma relação com o objeto da investigação e, agora, com essa demanda coletiva; que dezenas desses casos dos consumidores que se dirigiram à ALERJ foram solucionados amigavelmente; que em 20% dos casos não foi possível identificar a compra relatada por falta de informações mínimas da mesma, como o número da nota fiscal, por exemplo, ou dados corretos dos consumidores; que o PROCON/RJ compareceu em três diferentes momentos no I.C. que instruiu a demanda coletiva, apresentando a seguinte estatística correspondente aos registros existentes cadastrados com a denominação/problema 'não entrega/demora na entrega do produto'; que os referidos números não possuem lastro/adequação com o real quadro de reclamações registradas junto à autarquia estadual referentes à ré, relacionadas ao objeto da ação, que essa tenha conhecimento; que aparentemente o PROCON/RJ, da mesma forma que a ALERJ, não agrupou devidamente as reclamações e apresentou, de forma inconsequente, números irrealis, possivelmente abrangendo reclamações de outros objetos, ou, relacionadas, por exemplo, à loja virtual; que é por isso que é notificada de todas as reclamações apresentadas aos órgãos de defesa do consumidor, ficou assustada ao verificar esse quantitativo e procurou, imediatamente, a Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon/RJ para requerer a apresentação, pela mesma, de um relatório analítico contendo todas as reclamações existentes junto àquela, referentes a 'descumprimento do prazo de entrega das mercadorias adquiridas em lojas físicas', para poder analisar caso a caso, até então desconhecidos; que foi aqui que lhe foi fornecido detalhamento compatível com a realidade fática, na forma do ofício em que constam registradas, 489 reclamações no período de 05/05/2005 até 05/07/2013 relacionadas ao objeto dessa ação civil pública, número esse infinitamente inferior ao exibido perante o parquet; que através desse relatório é que se tem acesso a dados minimamente individualizados, em que se consegue verificar, com o respeito que merece, o que de fato consta como reclamações (ou meras dúvidas/questions solucionadas com simples esclarecimentos); a análise feita pelo órgão em relação às demandas e, além disso, permite uma apreciação qualitativa sobre a conduta do fornecedor no enfrentamento destes problemas, sujeitos a esclarecimento; que no período de 8 anos, 05/05/2005 até 05/07/2013, o registro de 324 reclamações consideradas fundamentadas pelo PROCON/RJ referentes a 'Não entrega/demora na entrega do produto' comprados nas lojas físicas da ré, sendo que, dessas, grande parte foi solucionada imediatamente após o protocolo da reclamação, como afirmado pela própria autarquia; que as reclamações existentes não representam nem meio por cento do total de entregas que se compromete a efetuar, ou seja, não existe a menor possibilidade de acolhimento dos pedidos formulados na inicial, uma vez que o autor não demonstra a veracidade e pertinência de suas alegações; que muitos casos em que a entrega no prazo acordado não se consubstancia, há responsabilidade exclusiva do consumidor ou casos de fortuito externo, isso porque, ocorrem circunstâncias em que há preenchimento incorreto do cadastro pelo próprio cliente; ou o consumidor não está em casa no momento da entrega; ou o produto não tem acesso à residência do mesmo e outros; que se verifica, ainda, casos em que há problemas com as transportadoras, acidentes com o caminhão, roubos de carga, fortes chuvas, dificuldade de acesso ao local de residência do autor (área de risco) e etc.; e que não há danos a serem indenizados. O autor falou sobre a contestação (index 767/800). Instadas a se

manifestarem em provas (index 843), vieram as partes aos autos (index 846/848 e 871/872). Saneador rejeitando as preliminares e deferindo a produção de prova pericial contábil (index 944/946), sendo posteriormente homologada a sua desistência (fls. 1071). É O RELATÓRIO. DECIDO. Uma vez que as preliminares já foram decididas, passo ao exame do mérito. No mérito, a questão não guarda qualquer complexidade, senão vejamos. Toda a questão gira em torno da vontade do autor de que a ré seja condenada definitivamente a entregar os produtos adquiridos em suas lojas físicas até a data de propositura da presente e que ainda estejam pendentes de entrega no prazo de até 10 (dez) dias, no local estipulado para tanto, sob pena de pagamento de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada descumprimento registrado, bem como a cumprir a partir da data da propositura da presente ação o prazo de entrega estabelecido com cada adquirente para entrega dos produtos que vende, no local estipulado para tanto, sob pena de pagamento de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por cada vez que descumprir tal obrigação. Para tanto, fundamenta sua pretensão nos arts. 6º, IV e VI, 30 e 35, I e III, todos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Examinemos o que diz tais dispositivos legais: Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...) IV - A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços; (...) VI - A efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos; (...) 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. (...) 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; (...) III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos. Pois bem. A partir do momento em que a CRFB/88 diz textualmente que 'ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei' (art. 5º, II), não vislumbro, nos dispositivos legais indicados pelo autor onde a ré possa ser obrigada a entregar os produtos comprados no prazo de até 10 (dez) dias. Não custa aqui lembrar que não apenas a ré, mas todos os fornecedores de produtos e serviços no Brasil dependem de uma logística que não os favorece, uma vez que não temos modais de transporte de primeiro mundo, apesar do autor achar o contrário. Ainda que se pudesse obrigar a ré a entregar os produtos no prazo em questão, tais entregas dependem de prestadores de serviços que, em muitos casos, não conseguem atender no prazo em questão. Basta que o signatário da petição inicial faça qualquer compra pela internet hoje para verificar que os fornecedores indicam o prazo estimado para a entrega, podendo variar conforme a sua localização. Assim, fica a critério do consumidor, que é quem tem a palavra final, comprar ou não da ré ou de qualquer outro fornecedor, pois quando vai efetuar a compra pode concordar ou não com o prazo de entrega. Se não quiser, basta ir até outra loja para verificar se o produto que deseja está disponível para pronta entrega ou se o prazo oferecido é maior ou menor do que o oferecido na loja física da ré. Pode ser que o consumidor prefira comprar um produto mais barato e aguardar um prazo maior para a entrega, ou, ao contrário, preferir pagar mais caro para ter uma entrega mais rápida. Não será o autor, este julgador ou quem quer que seja que definirá o sucesso ou o fracasso de um empreendimento comercial, mas sim o consumidor, que irá escolher aquele fornecedor que mais o agrada, seja pelo preço, seja pela qualidade do produto ou seja pela rapidez na entrega. A intervenção judicial na economia é, quase sempre, desastrosa, assim como a intervenção do Estado. Basta ver o que acontece na Argentina, onde o Estado intervém fortemente na economia e o país se encontra praticamente quebrado (<https://valor.globo.com/eu-e/noticia/2021/03/19/argentina-a-terra-das-intervencoes-estatais.ghtml>, acesso hoje; <https://www.gazetadopovo.com.br/opiniaoe/editoriais/argentina-congelamento-precos-alberto-fernandez/>, acesso hoje). Desta forma, não há como se obrigar à ré a efetuar a entrega aos consumidores no prazo pretendido na inicial não apenas por falta de amparo legal como na impossibilidade física, muitas vezes, de se cumprir tal prazo, pois nunca, em caso algum, ocorrerá a entrega sempre no prazo fixado, pois não existe perfeição. Ressalte-se que o próprio CPC estabelece que o juiz proferirá os despachos no prazo de 5 (cinco) dias, as decisões interlocutórias no prazo de 10 (dez) dias e as sentenças no prazo de 30 (trinta) dias (art. 226), sendo certo que, por mais que se tente, muitas vezes tais prazos não são cumpridos. Finalmente, temos a questão dos danos morais, onde o autor pretende que a ré pague indenização a título de danos morais coletivos (CDC, artigo 6º, inciso VI), em valor não inferior a 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. Em primeiro lugar, não vislumbro nenhum dano moral, uma vez que os registros de atrasos existentes quando do ajuizamento desta demanda equivaliam a menos da metade de meio por cento (0,02%) do total de entregas efetuadas pela ré. Em segundo lugar, de acordo com a melhor jurisprudência, 'o dano moral coletivo, compreendido como o resultado de uma lesão à esfera extrapatrimonial de determinada comunidade, ocorre quando a conduta agride, de modo totalmente injusto e intolerável, o ordenamento jurídico e os valores éticos fundamentais da sociedade em si considerada, a provocar repulsa e indignação na consciência coletiva' (REsp 1832217/DF, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/04/2021, DJe 08/04/2021). De acordo com esse entendimento, o atraso que pouquíssimos consumidores da ré sofreram está longe de se caracterizar o pretendido dano moral coletivo. Desta forma, fica claro que a pretensão do autor não merece prosperar. Por tais fundamentos, JULGO IMPROCEDENTE O PEDIDO. Deixo de condenar o autor ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios por não vislumbra má-fé. Transitada em julgado, dê-se baixa e arquite-se. P. I.