

Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 1.540.911 - RJ (2013/0349301-0)

RELATOR : **MINISTRO PAULO DE TARSO SANSEVERINO**
RECORRENTE : **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**
RECORRIDO : **TELEFONICA BRASIL S/A INCORPORADOR DO**
— : **VIVO PARTICIPAÇÕES S/A**
ADVOGADOS : **PAULO CÉZAR PINHEIRO CARNEIRO E OUTRO(S) -**
RJ020200
RICARDO DE CARVALHO ARAÚJO - RJ153758
JULIA GRACIA - RJ124423

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. RESPONSABILIDADE DA OPERADORA DE TELEFONIA CELULAR DE EFETUAR REPARO DOS APARELHOS TELEFÔNICOS DEFEITUOSOS. ASSISTÊNCIA TÉCNICA. INTERMEDIACÃO PELO COMERCIANTE. ÔNUS QUE NÃO PODE SER IMPOSTO, NOS CASOS DE EXISTÊNCIA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA NO MESMO MUNICÍPIO. PRECEDENTE ESPECÍFICO. RECURSO ESPECIAL A QUE SE DÁ PARCIAL PROVIMENTO.

DECISÃO

Vistos etc.

Trata-se de recurso especial interposto pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, contra acórdão assim ementado:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação Civil Pública ajuizada pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, em face de operadora de telefonia celular na qual sustenta que a responsabilidade dos fornecedores é solidária, na forma do artigo 18 do CDC, sendo ilegal, portanto, a transferência da obrigação de efetuar o reparo dos aparelhos defeituosos exclusivamente para o fabricante. Sentença de improcedência. Malgrado sejam fabricantes e revendedores solidariamente responsáveis pelos vícios de qualidade ou quantidade que tornem os produtos impróprios ou inadequados ao consumo, inexistente no Código de Defesa do Consumidor dispositivo legal que imponha especificamente ao revendedor o dever de reparar, manter assistência técnica ou receber o produto defeituoso para enviá-lo à assistência técnica mantida pelo fabricante. Tampouco se encontra prevista em lei a obrigação de o fornecedor efetuar imediatamente a troca do produto defeituoso ou restituir de imediato o valor da compra. Ao contrário, observa-se que o CDC dispõe expressamente,

Superior Tribunal de Justiça

no artigo 18, § 1º, I, que os fornecedores possuem um prazo máximo de trinta dias para sanar o vício, antes que o consumidor possa exigir a substituição do produto por outro da mesma espécie ou a restituição imediata da quantia paga. O que existe, destarte, é o direito de o consumidor ver o seu produto reparado e de ter disponível assistência técnica adequada para tanto no prazo de trinta dias, o que, em regra, é efetuado pelo fabricante do produto, detentor da infraestrutura e do conhecimento tecnológico necessários para identificar a origem dos defeitos dos aparelhos por ele produzidos. Recurso ao qual se nega provimento" (e-STJ fl. 402/403).

Opostos embargos de declaração, esses restaram rejeitados (e-STJ fls. 422/432).

No recurso especial, interposto com fundamento nas alíneas *a* e *c* do permissivo constitucional, o recorrente aponta, além da divergência jurisprudencial, ofensa aos seguintes dispositivos: (I) art. 535, II, do Código de Processo Civil, sustentando, essencialmente, que o aresto reclamado "não tratou da questão referente à essencialidade do serviço de telefonia móvel, a justificar a aplicação imediata das opções do art. 18, § 1º, nos moldes do que prevê o art. 18, § 3º, ambos do Código de Defesa do Consumidor, mas, ao contrário, ignorou-a por completo" (e-STJ fl. 443); (II) art. 18, *caput*, §§ 1º e 3º; e 26 do Código de Defesa do Consumidor, afirmando que "o Código de Defesa do Consumidor [...] tem por finalidade incidir na situação jurídica de modo a trazer o equilíbrio entre as partes envolvidas na relação de consumo", sendo certo que, "na hipótese vertente, ultrapassados os 07 (sete) dias da compra ou a 1ª hora de uso, a recorrida impõe ao cliente socorrer-se da assistência técnica do produto adquirido - fato incontroverso no feito -, tal conduta configura-se em prática abusiva", restando configurado que "a VIVO S/A ignora a prerrogativa prevista no § 1º do art. 18 do CDC, bem como que deveria receber o aparelho no estabelecimento comercial e encaminhá-lo à assistência técnica autorizada" (e-STJ fls. 444/446).

Contrarrazões apresentadas às e-STJ fls. 491/515.

Inadmitido o recurso especial, foi interposto agravo, ao qual dei provimento, determinando a sua conversão para melhor exame da controvérsia (fl. 837/839).

No parecer de fls. 845/851, o Ministério Público Federal opinou pelo

Superior Tribunal de Justiça

provimento do recurso especial.

É o relatório.

Passo a decidir.

Inicialmente, esclareço que o juízo de admissibilidade do presente recurso será realizado com base nas normas do CPC/1973 e com as interpretações dadas, até então, pela jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. (cf. Enunciado Administrativo n. 2/STJ).

Não há nulidade por omissão, tampouco negativa de prestação jurisdicional, no acórdão que decide de modo integral e com fundamentação suficiente a controvérsia. O Tribunal de origem, na espécie, julgou com fundamentação suficiente a matéria devolvida à sua apreciação.

No caso, concluindo o acórdão recorrido pela impossibilidade de se determinar à ré a reposição do celular danificado, não há porque analisar o argumento da essencialidade do produto. Ademais, o juízo não está obrigado a se manifestar a respeito de todas as alegações e dispositivos legais suscitados pelas partes.

Sobre o mérito recursal, o presente recurso merece parcial provimento.

A Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgando caso análogo, firmou entendimento no sentido do acórdão recorrido, concluindo pela impossibilidade de condenar a operadora de telefonia celular a intermediar a relação entre o consumidor e o fabricante de aparelhos celulares.

Eis a ementa do julgado:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DEVER DE PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA. INTERMEDIÇÃO PELO COMERCIANTE. ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS. DIREITO DOS FORNECEDORES E EQUIPARADOS. JUROS DE MORA. TERMO A QUO. CITAÇÃO NA DEMANDA COLETIVA. PRECEDENTES.

1. Demanda em que se discute a responsabilidade do comerciante de intermediar a relação entre consumidor e assistência técnica disponibilizada pelo fornecedor.

2. A boa-fé objetiva, alçada à condição de princípio geral de direito, transita incessantemente em duplo sentido, exigindo a conduta leal e cooperada, na relação de consumo entre consumidores e fornecedores.

Superior Tribunal de Justiça

3. A assistência técnica é caracterizada pela especialização do serviço prestado, com finalidade de correção de vícios de produtos comercializados.

4. Sua organização eficaz e eficiente concretiza a proteção do consumidor em razão de produtos viciados postos no comércio, bem como o direito de reparação do vício no prazo legal de 30 dias garantido aos fornecedores e seus equiparados.

5. Disponibilizado serviço de assistência técnica, de forma eficaz, efetiva e eficiente, na mesma localidade do estabelecimento do comerciante, a intermediação do serviço apenas acarretaria delongas e acréscimo de custos, não justificando a imposição pretendida na ação coletiva.

6. "Os juros de mora incidem a partir da citação do devedor na fase de conhecimento da Ação Civil Pública, quando esta se fundar em responsabilidade contratual, se que haja configuração da mora em momento anterior." Precedentes.

7. Recurso especial parcialmente provido. (REsp 1411136/RS, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 24/02/2015, DJe 10/03/2015)

Conclui-se, porém, na oportunidade, que, para tanto, deve haver serviço de assistência técnica, eficaz, efetiva e eficiente, na mesma localidade do estabelecimento do comerciante, a justificar a desnecessidade de intermediação por parte da operadora, evitando--se, assim, eventuais delongas e acréscimos de custos desnecessários.

Nesse sentido, extrai-se do voto condutor do Ministro Marco Aurélio Bellizze, o seguinte excerto:

Na hipótese dos autos, não se olvida a infindável busca do legislador em proteger o consumidor da inserção irresponsável de produtos viciados no mercado. Todavia, o mesmo legislador obtempera a proteção da boa-fé do consumidor com a impossibilidade fática de se garantir de forma absoluta e apriorística a qualidade dos produtos comercializados. Reconhecendo, pois, que falhas acontecem, insere-se o direito subjetivo dos fornecedores de corrigir os vícios, como uma demonstração inclusive de sua própria boa-fé objetiva.

Envolvida nessa atmosfera ética, exige-se de ambos os contratantes a atuação leal e cooperada, atuação esta estendida, no âmbito do CDC, a todos os integrantes da cadeia de fornecimento.

Nessa ordem de ideias, a disponibilização pelo produtor de um

Superior Tribunal de Justiça

serviço especializado, a fim de dar o necessário suporte aos consumidores na hipótese de os produtos comercializados apresentarem vícios, a princípio, não representa qualquer prejuízo ou desvantagem ao consumidor. Ao contrário, representa o cumprimento de um dever de lealdade e cooperação que subsiste para além da conclusão do contrato, concretizando o ideal ético do CDC, e deve, por essa mesma razão, ser observada pelos consumidores.

Claro que essa observância apenas poderá ser exigida na medida em que o serviço seja disponibilizado de forma efetiva, eficaz e eficiente. Do contrário, acabaria por representar uma dificuldade excessiva, caracterizando o exercício abusivo de um direito do produtor.

Todavia, afastando-se os casos extremos, em que a exigência cega de que o consumidor se utilize do serviço assistencial fornecido, resulte em uma forma desviada de burocratizar e dificultar seu atendimento, não parece razoável a intervenção do Poder Judiciário transformando em regra geral a casuística.

Em síntese, existindo assistência técnica especializada e disponível na localidade de estabelecimento do comerciante (leia-se, no mesmo município), não é razoável a imposição ao comerciante da obrigação de intermediar o relacionamento entre seu cliente e o serviço disponibilizado. Mesmo porque essa exigência apenas dilataria o prazo para efetiva solução e acrescentaria custos ao consumidor, sem agregar-lhe qualquer benefício.

A hipótese, portanto, é de parcial provimento ao recurso especial para julgar parcialmente procedente a ação civil pública, determinando a empresa demandada que proceda à intermediação entre o consumidor e a assistência técnica, nos Municípios em que haja disponibilidade do serviço.

Quanto ao pedido de condenação ao pagamento de danos morais e materiais aos consumidores lesados, bem como ao pagamento de indenização por dano moral coletivo, em que pese a parcial procedência da ação civil pública, para que fosse possível a aplicação do direito à espécie, seria necessária a demonstração, por parte do Parquet, da efetiva ocorrência desses prejuízos, com a indicação da prova produzida nesse sentido.

O demandante, porém, limitou-se a se insurgir quanto ao que restou decidido

Superior Tribunal de Justiça

pelo acórdão recorrido, postulando, genericamente, a total procedência da ação.

Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso especial, mantendo a sentença na parte em que afastou o dever de recebimento de produtos viciados (aparelhos celulares comercializados pela VIVO S/A) e condenando a empresa demandada a recebê-los apenas nas localidades em que não for disponibilizada assistência técnica ao consumidor.

Determino também que seja publicado, às expensas da empresa demandada, o inteiro teor da parte dispositiva da presente decisão, em dois jornais de grande circulação, no Estado do Rio Janeiro, na dimensão de 20cm x 20cm, em cinco dias intercalados, sem exclusão da edição de domingo.

Arcará ainda a demandada com o pagamento integral das custas.

Advirto as partes da multa prevista ao agravo interno manifestamente improcedente (art. 1.021, § 4º, do NCPC).

Intimem-se.

Brasília (DF), 23 de novembro de 2016.

Ministro **PAULO DE TARSO SANSEVERINO**
Relator