

Processo nº:	0192485-73.2010.8.19.0001
--------------	---------------------------

Tipo do Movimento:	Sentença
--------------------	----------

Descrição: Trata-se de AÇÃO DE CIVIL PÚBLICA proposta por MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO em face de NOKIA DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA. e PLL CENTRO SERVICE CELULARES LTDA., alegando, em síntese, que, após realizar investigações, restou evidenciado que os consertos de aparelhos celulares realizados pela assistência técnica (PLL Centro Service Celulares Ltda.) se dá de forma morosa, além de serem utilizadas peças recondicionadas nos reparos, não sendo observado, ainda, o termo de garantia, tampouco a garantia legal e contratual dos produtos. Destaca que, com o intuito de sanar as irregularidades constatadas, encaminhou minuta de Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta à Nokia do Brasil Tecnologia Ltda. e à PLL Centro Service Celulares Ltda., não logrando êxito em obter sua formalização. Requer a antecipação dos efeitos da tutela, para que as rés sejam compelidas a sanar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, todos os vícios e defeitos existentes nos aparelhos telefônicos celulares fornecidos pela primeira ré; observem todas as garantias legais e contratuais de seus produtos e serviços, tendo-se por complementar à garantia legal a garantia contratual; expeçam o respectivo termo de garantia; utilizem somente peças novas e originais em seus serviços de consertos de aparelhos telefônicos celulares, somente podendo fazer a troca por peças recondicionadas se expressamente autorizadas a tanto por seus consumidores; seja a 1ª ré compelida a assegurar o fornecimento de peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação dos produtos por ela fornecidos no mercado de consumo em geral, mantendo, neste último caso, por período de no mínimo um ano tais peças de reposição dos aparelhos importados; seja a 1ª ré compelida a retirar, imediatamente, do mercado de consumo em geral os produtos que possuam quaisquer vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, estipulando-se como pena pecuniária o pagamento de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por cada infração a cada item ora considerado. Por fim, requer se torne definitiva a concessão da medida liminar; sejam as rés condenadas ao pagamento de danos materiais e morais ocasionados a cada consumidor lesado em decorrência do não cumprimento das obrigações acima, além de condenadas a pagar honorários. Com a inicial vieram os inquéritos nº 853/2008, possuindo 134 folhas, e nº 454/2009, possuindo 64 folhas. Decisão às fls. 13, deferindo o pedido de antecipação de tutela, conforme itens a, b, c, d, e e f, às fls. 10. Contestação da 2ª ré às fls. 42/49, suscitando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, por ser somente assistência técnica e não fabricante de aparelhos celulares. No mérito, defende ser uma empresa que visa a satisfação do consumidor, agindo sempre de acordo com as normas estabelecidas pelo fabricante, não colaborando com a introdução de aparelhos celulares no mercado de consumo. Salienta que as peças utilizadas nos serviços executados são peças originais. Aduz que todo procedimento adotado se encontra em perfeita consonância com o que determina o Manual do usuário fornecido ao cliente quando adquire o aparelho celular. Assevera que todos seus técnicos são treinados pelo fabricante e formados por Escolas Técnicas, possuindo os mesmos registro em órgão específico (CREA), além de serem oferecidos pela contestante, trimestralmente, cursos de reciclagem, o que afastaria a alegação de conduta arbitrária da ré. Impugna especificamente os pedidos de tutela antecipatória. Requer o acolhimento da preliminar arguida, julgando-se extinto o processo, sem resolução do mérito, ou, sejam julgados improcedentes todos os pedidos formulados pela parte autora. Com a contestação vieram os documentos de fls. 50/124. Petição da 1ª ré às fls. 125//153, noticiando a interposição de agravo de instrumento. Contestação da 1ª ré às fls. 154/185, suscitando, preliminarmente, o descabimento da ação pública, já que a prestação jurisdicional pretendida não diz respeito a interesses difusos, tampouco a interesses coletivos; a ilegitimidade ativa do Ministério Público, por ser uma instituição pública que deve agir adstrita ao interesse público, não devendo agir em nome de interesses particulares, privados, que sejam ou estejam dissociados da sua função institucional, prevista no artigo 127 da Constituição Federal; a carência de ação por falta de interesse processual, decorrente da perda superveniente do seu objeto; a carência da ação por falta de interesse processual, decorrente da autoexecutoriedade dos artigos 8º, 18, 21, 32 e 50 do CDC. No mérito, defende que as particularidades de cada caso concreto envolvendo o cumprimento do artigo 18 do CDC levariam à conclusão de que inexistente conduta (omissiva ou comissiva) da requerida apta a justificar o pleito do requerente, inexistindo conduta lesiva comprovada e coletivamente qualificada, não havendo que se falar, também, em motivação para a condenação de natureza cominatória e indenizatória, como exageradamente pretendida pelo autor, o que resultaria, por todos esses motivos, na imperativa improcedência desta ação coletiva. Rechaça a ocorrência de dano e de sua comprovação, já que devem ser devidamente comprovados por quem os tenha sofrido, porquanto a prova inequívoca destes é condição sine qua non para a configuração da responsabilidade civil e no caso em comento, em nenhum momento é comprovada a existência de danos materiais. Requer sejam acolhidas as preliminares arguidas, julgando-se extinto o processo, ou, caso não reconhecidas, sejam julgados totalmente improcedentes os pedidos. Com a inicial vieram os documentos de fls. 186/232. Réplica às fls. 244/273, acompanhada dos documentos de fls. 274/314. Despacho às fls. 316, determinando a manifestação das rés acerca dos documentos trazidos pelo autor em réplica. A 1ª ré se manifestou às fls. 322/330, enquanto que a 2ª se manteve inerte. Ofício expedido pela C. 5ª Câmara Cível às fls. 336/340, informando que foi dado provimento parcial ao agravo de instrumento, ficando mantida a interlocutória hostilizada, mas reduzido o valor da multa arbitrada para R\$ 1.000,00. Despacho às fls. 347, determinando a especificação de provas, acerca do qual se manifestou o autor às fls. 350, informando não possuir mais provas a produzir; o 1º réu às fls. 351/360, requerendo a produção de prova testemunhal e documental; e o 2º réu às fls. 361, informando não ter mais provas a produzir. O processo está suficientemente instruído com documentos, não havendo necessidade de produzir outras provas, pelo que, passo a proferir julgamento. Assim relatados, DECIDO: Passo ao exame da legitimatio ad causam e do interesse processual. Vem decidindo o Superior Tribunal de Justiça, reiteradamente, que assiste legitimação ao Ministério Público para tutela de interesses individuais homogêneos, desde que presente a relevância social que justifique tal atuação. Cuidando-se de defesa coletiva, que, verbis, 'será exercida quando se tratar de interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos

os decorrentes de origem comum (art. 81, inc. III, da Lei 8.078/90), não há dúvida acerca da legitimidade do parquet estadual, legitimidade concorrente, vale frisar, já que os consumidores lesados poderão individualmente demandar em nome próprio, ou, de acordo com a conveniência de cada um, se beneficiar com decisões que lhes forem favoráveis. Doutrina Ada Pellegrini Grinover que, "Se é ínfima a lesão individual, não o será, certamente, a lesão coletiva, que poderá estar afetando milhões de consumidores. Em casos assim, de dispersão muito grande de consumidores lesados e de insignificância da lesão na perspectiva individual, haverá certamente relevância social na tutela coletiva, para que o fornecedor seja obstado no prosseguimento da prática ilícita" (A Marcha do Processo, Ed. Forense Universitária, página 27). As relações jurídicas em questão, sob o aspecto individual, podem até não ter relevância social, mas, sob o prisma coletivo, encerram uma relação de consumo que interessa a toda coletividade, sendo, pois, passíveis de questionamento, por via judicial, pelo Ministério Público. E a ação civil pública é, nos termos da lei, a adequada para a defesa desses interesses em Juízo. Ante o exposto, rejeito as preliminares de ilegitimidade ativa do Ministério Público e de inadequação da via eleita. Rejeito, outrossim, as preliminares de carência de ação por ausência de interesse de agir, bem assim a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela 2ª ré. Com efeito, verifica-se, na espécie, o trinômio necessidade, utilidade e adequação da demanda, convindo enfatizar que as condições da ação devem ser examinadas levando em conta as alegações formuladas na petição inicial, conforme a teoria da asserção. O autor imputou às rés lesão ao direito dos consumidores, sendo isto o quanto basta para legitimá-las no prisma passivo da lide, o que não se confunde com o exame da procedência ou não de tal alegação, eis que questão afeta ao mérito, assim, portanto, devendo ser dirimida. No mérito, a demanda merece em grande parte procedência. Com efeito, caracteriza direito básico do consumidor a garantia da qualidade e adequação dos produtos e serviços, sendo-lhe assegurado, outrossim, obter o saneamento de vícios de qualidade ou quantidade do produto no prazo máximo de 30 dias. Nesse contexto, reza o art. 18 do Código de Defesa do Consumidor: "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. § 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." Em sendo assim, é obrigação da NOKIA disponibilizar ao consumidor assistências técnicas autorizadas que prestem serviços de qualidade. Ademais, a previsão de garantia contratual não impede que o consumidor, decorridos os 30 dias legalmente previstos para reparação do vício, acione as alternativas previstas no § 1º do supracitado art. 18, pleiteando a substituição do produto, a restituição da quantia paga ou o abatimento do preço. Em total descompasso com o estabelecido na legislação consumerista, as rés não vêm oferecendo assistência técnica adequada, sendo inúmeras e incontestáveis as reclamações de consumidores no sentido de que as rés postergam o conserto dos vícios verificados nos produtos, ficando patente a má prestação de seus serviços. Destaque-se as milhares de queixas constantes, no momento da propositura da ação, no PROCON/RJ, bem como no Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, consoante se extrai dos ofícios às fls. 06/08, 23/24 e 126/127 do inquérito administrativo em apenso. Apesar da alegação da 1ª ré, no sentido de que as distorções eventualmente existentes já virem sendo sanadas, fato é que os desacertos das rés ainda não foram completamente retificados, o que, além de afastar a alegação defensiva de perda superveniente de interesse processual, torna inequívoca a procedência da ação. As rés também agem em desacordo com a legislação, ao não empregarem componentes de reposição adequados e novos, o que não foi sequer negado por elas. Hipótese de patente violação ao comando inserido no art. 21 do CDC, assim redigido: "Art. 21. No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor." A propósito do tema, merece transcrição o seguinte comentário de José Geraldo Brito Filomeno: "... o que se tem em mira não é propriamente o fato de utilizar-se o prestador de serviços de reparação de determinado bem de peças ou componentes usados ou também comumente chamados de 'recondicionados'. O que se visa punir, isto sim, é a troca de peças usadas por outras também usadas, sem o consentimento do consumidor, com evidente prejuízo para ele e ganho para o reparador." (in Manual de Direitos do Consumidor, Ed. Atlas, 11ª edição, pág. 366) As rés alegam a existência de autorização do consumidor para assim proceder, apresentando o modelo impresso visível às fls. 57, o qual, todavia, encontra-se em branco, não permitindo, pois, inferir tal autorização. A utilização de peças inadequadas ou velhas caracteriza impropriedade do serviço prestado. Finalmente, com relação à garantia, também merece acolhimento a demanda, eis que, de acordo com o art. 50 do CDC, "A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito", esclarecendo o seu parágrafo único: "Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado a esclarecer, de maneira adequada, em que consiste a mesma garantia, bem como a forma o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática, com ilustrações." Destaque-se, a respeito do tema, a lição de José Geraldo Brito Filomeno: "As primeiras considerações que devem ser feitas a respeito da garantia de produtos e serviços, portanto, é que ela deriva do dever de todo e qualquer fornecedor de entregar produtos e executar serviços, tal como o espera o consumidor. Ou seja, produtos que sejam próprios e adequados ao uso a que se destinem, com a qualidade que deles esperam os seus consumidores. Basicamente, portanto, a garantia é eminentemente a promessa implícita, da parte do fornecedor, quando à adequação do produto ou serviço, ao fim a que se destinam." (in Manual de Direitos do Consumidor, Ed. Atlas, 11ª edição, pág. 218) Esta obrigação, no entanto, incumbe, in casu, apenas à 1ª ré, enquanto fabricante dos produtos, e não à 2ª ré, mera prestadora de assistência técnica, impedida, pois, de emitir termo de garantia do aparelho telefônico celular. Seja como for, não vislumbro nos

autos documento idôneo capaz de demonstrar o cumprimento de tal obrigação, sendo de frisar que não o é a cópia ilegível anexada às fls. 229 pela 1ª ré. De danos material e moral, entretanto, não cogito, pois o autor não apresentou nenhuma prova em tal sentido, inclusive sequer particularizando em que consistiriam estes. Por todo o exposto, julgo parcialmente procedentes os pedidos deduzidos na inicial, tornando definitiva a decisão de antecipação de tutela às fls. 13, nos seguintes termos: I- condenando as rés a sanarem, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, todos os vícios e defeitos existentes nos aparelhos telefônicos celulares fornecidos pela 1ª ré no mercado de consumo em geral, em obediência aos ditames do art. 18, § 1º, do CDC; II- condenando as rés a observarem todas as garantias legais e contratuais de seus produtos e serviços, tendo-se por complementar à garantia legal a garantia contratual; III- condenando a 1ª ré a expedir o termo de garantia dos seus aparelhos telefônicos celulares conforme preceitua o parágrafo único do art. 50 do CDC; IV- condenando as rés a utilizarem somente peças novas e originais em seus serviços de consertos de aparelhos telefônicos celulares, somente podendo fazer a troca por peças recondicionadas se expressamente autorizadas a tanto por seus consumidores; V- condenando a 1ª ré a assegurar o fornecimento de peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação dos produtos por ela fornecidos no mercado de consumo em geral, mantendo, neste último caso, por período de no mínimo um ano tais peças de reposição dos aparelhos importados; VI- condenando a 1ª ré a retirar, imediatamente, do mercado de consumo em geral quaisquer produtos que possuam vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor VII- fixando multa diária de R\$ 1.000,00 (mil reais), conforme v. acórdão às fls. 337/340, para o caso de descumprimento da presente decisão. P. R. I. Dê-se ciência pessoal ao Ministério Público.