

Exmo. Sr. Dr. Juiz de Direito da  
Comarca da Capital

Vara Empresarial da

**Microsoft Informática Ltda – ausência de assistência técnica para solução de vício do produto – ineficiência da garantia dos produtos – situação de desvantagem para os consumidores.**

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: **MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA**, inscrita no CNPJ sob o n.º 60.316.817/0001-03, com sede na Av. Nações Unidas, nº 12.901, Torre Norte - 27º/29º e 31º/32º andares, Brooklin, São Paulo - SP, CEP 04578-000, pelas razões que passa a expor:

**A Legitimidade do Ministério Público**

A empresa ré é uma empresa multinacional de tecnologia e informática dos Estados Unidos, que desenvolve e comercializa softwares, fabrica eletrônicos de consumo (como videogames) e dá suporte a vários produtos e serviços relacionados, predominantemente, com a computação, inclusive no Estado do Rio de Janeiro.

Dessa forma, os consumidores que compõem a relação consumerista em tela têm como característica a ligação, por uma mesma relação contratual de massa, diretamente com a Microsoft, sendo indeterminados ou indetermináveis, a configurar a natureza de direitos coletivos em seu sentido estrito, previsto no inciso II do parágrafo único do art. 81 da Lei 8.078/90.

Sob outro aspecto, a conduta da ré ao fabricar e comercializar aparelhos eletrônicos, de informática e de computação em todo o Estado do Rio de Janeiro sem disponibilizar um ponto de assistência técnica caracteriza ofensa a direitos individuais homogêneos, consoante o inciso II do parágrafo único do art. 81 do Código Consumerista.

Por essa razão, possui o Ministério Público legitimidade ativa para a propositura da presente ação civil pública, ex vi do art. 81, parágrafo único, II e III c/c art. 82, I, da Lei n°. 8078/90, assim como do art. 127, caput e art. 129, III da CF.

Nesse sentido, vários precedentes do E. Superior Tribunal de Justiça, dentre os quais:

**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).

PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TELEFONIA MÓVEL. CLÁUSULA DE FIDELIZAÇÃO. DIREITO CONSUMERISTA. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. ARTS. 81 E 82, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 129, III, DA CF. LEI COMPLEMENTAR N.º 75/93.

ILEGITIMIDADE PASSIVA DA UNIÃO OU QUAISQUER DOS ENTES ELENCADOS NO ARTIGO 109, DA CF/88. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO DE INSTRUMENTO.

ANTECIPAÇÃO DE TUTELA. PREENCHIMENTO DOS PRESSUPOSTOS DO ARTIGO 273, DO CPC. SÚMULA 07/STJ. JULGAMENTO EXTRA PETITA. INOCORRÊNCIA.

VIOLAÇÃO DO ART. 535, I e II, DO CPC. NÃO CONFIGURADA.

1. O Ministério Público ostenta legitimidade para a propositura de **Ação Civil Pública em defesa de direitos transindividuais, como sói ser a pretensão de vedação de inserção de cláusulas de carência e fidelização, que obrigam a permanência do contratado por tempo cativo, bem como a cobrança de multa ou valor decorrente de cláusula de fidelidade** (nos contratos vigentes) celebrados pela empresa concessionária com os consumidores de telefonia móvel, ante a ratio essendi do art. 129, III, da Constituição Federal, arts. 81 e 82, do Código de Defesa do Consumidor e art. 1º, da Lei 7.347/85.

Precedentes do STF (AGR no RE 424.048/SC, DJ de 25/11/2005) e S.T.J (REsp 806304/RS, PRIMEIRA TURMA, DJ de 17/12/2008; REsp 520548/MT, PRIMEIRA TURMA, DJ 11/05/2006; REsp 799.669/RJ, PRIMEIRA TURMA, DJ 18.02.2008; REsp 684712/DF, PRIMEIRA TURMA, DJ 23.11.2006 e AgRg no REsp 633.470/CE, TERCEIRA TURMA, DJ de 19/12/2005).

2. In casu, a pretensão veiculada na Ação Civil Pública ab origine relativa à vedação de inserção de cláusulas de carência e fidelização, que obrigam a permanência do contratado por tempo cativo, bem como a cobrança de multa ou valor decorrente de cláusula de fidelidade (nos contratos vigentes) celebrados pela Concessionária

com os consumidores de telefonia móvel, revela hipótese de interesses nitidamente transindividuais e por isso apto à legitimação do Parquet.

3. A nova ordem constitucional **erigiu um autêntico 'concurso de ações' entre os instrumentos de tutela dos interesses transindividuais e, a fortiori, legitimou o Ministério Público para o manejo dos mesmos.**

4. O novel art. 129, III, da Constituição Federal habilitou o Ministério Público à promoção de qualquer espécie de ação na defesa de direitos difusos e coletivos não se limitando à ação de reparação de danos.

5. Hodiernamente, após a constatação da importância e dos inconvenientes da legitimação isolada do cidadão, não há mais lugar para o veto da legitimação ad causam do MP para a Ação Popular, a Ação Civil Pública ou o Mandado de Segurança coletivo.

6. Em consequência, legitima-se o Parquet a toda e qualquer demanda que vise à defesa dos interesses difusos e coletivos, sob o ângulo material ou imaterial.

7. Deveras, o Ministério Público está legitimado a defender os interesses transindividuais, quais sejam os difusos, **os coletivos e os individuais homogêneos.**

8. **Nas ações que versam interesses individuais homogêneos, esses participam da ideologia das ações difusas, como sói ser a ação civil pública. A despersonalização desses interesses está na medida em que o Ministério Público não veicula pretensão pertencente a quem quer que seja individualmente, mas pretensão de natureza genérica, que, por via de prejudicialidade, resta por influir nas esferas individuais.**

9. A assertiva decorre do fato de que a ação não se dirige a interesses individuais, **mas a coisa julgada in utilibus poder ser aproveitada pelo titular do direito individual homogêneo** se não tiver promovido ação própria.

10. **A ação civil pública, na sua essência, versa interesses individuais homogêneos e não pode ser caracterizada como uma ação gravitante em torno de direitos disponíveis. O simples fato de o interesse ser supra-individual, por si só já o torna indisponível, o que basta para legitimar o Ministério Público para a propositura dessas ações.**

(...)

20. Recurso Especial parcialmente conhecido e, nesta parte, desprovido.

(REsp 700.206/MG, Rel. Ministro LUIZ FUX, PRIMEIRA TURMA, julgado em 09/03/2010, DJe 19/03/2010). (grifou-se).

## DOS FATOS

A empresa ré, com sede no Estado de São Paulo, é fornecedora de produtos de informática e computação, tais como softwares, videogames e demais produtos eletrônicos para o Estado do Rio de Janeiro.

Em sede de inquérito civil, restou esclarecido pela ré o procedimento de assistência adotado na hipótese do produto apresentar vício ou defeito (fl. 43 do IC n° 647/11). Tal procedimento revela-se oneroso aos consumidores, verdadeira "via crúcis" para o exercício do direito à garantia legal, na medida em que são forçados a enviar o mesmo através dos correios para o Estado de São Paulo, ficando privados da utilização dos respectivos produtos por período indeterminado, já que inexistem postos físicos ou presenciais de assistência técnica própria da Microsoft no Rio de Janeiro. Além disso, as despesas e riscos do transporte do produto são de responsabilidade do consumidor.

A ré alega que tal sistema de atendimento, assistência e "imediata" troca dos produtos em garantia traz comodidade, facilidade e baixo custo ao consumidor (fl. 44 do IC n°647/11). Fosse isso verdade não haveria centenas de reclamações extraídas do site RECLAME AQUI ([www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br)) constatando que o sistema atual é ineficiente, inseguro e demorado. Veja a seguir alguns trechos das reclamações feitas no referido site:

“(…) Adquiri o Wireless Mobile Mouse 4000 da Microsoft em fevereiro de 2011, depois de dois á três meses esse mouse começou a apresentar problemas, como a rolagem vertical e botão de volta, não sei quanto tempo tenho de garantia e não consigo achar uma assistência técnica para resolver meu problema. Obrigado

<http://www.reclameaqui.com.br/1430737/microsoft/problemas-c-mouse-e-falta-de-assistencia-tecnica/>

“(…) O problema é o seguinte, o meu hd parou de funcionar e não tenho como gravar esse dvd. Na minha inocência fui na assistencia tecnica da microsoft e fui pedir orientações para ver o que tinha que fazer. O meu espanto é que depois me falaram que o meu windows não tinha suporte no Brasil. Uma coisa eu não entendo, a microsoft uma empresa que trabalha e nivel internacional não me dá assistencia. Será que eu não cheqa eu pagar pelo produto pra ter assistencia ? Meus " amigos " da microsoft eu trabalho com varias marcas internacionais as quais me dão assistencia em qualquer buraco no mundo porque eu paguei o produto deles e tenho esse direito. E depois vocês perguntam porque é que as pessoas pirateiam tanto o vosso produto. Moral da história eu compro o produto para não ter problema com software pirata e levo um belissimo chute na bunda por ter agido certo. Muito obrigado microsoft !!!!

<http://www.reclameaqui.com.br/1574678/microsoft/nao-assistencia/>

“(…) Comprei, na Loja Nagem de Boa viagem, em Recife, um teclado Microsoft – Comfort Curve KeyBoard 2000 v1.0 (R\$99,00) em 25/01/2008, o qual após um mês, apresentou defeito: não aceita as letras e, l e o numeral 0. Pelo fato de ser atestado um ano de garantia, compareci, logo após a constatação do citado defeito, à loja mencionada, para a devida reclamação / informação sobre assistência técnica em Recife. Contudo, fui informada de que não dispõem de assistência técnica em Pernambuco (ou no Brasil). A loja troca o produto com defeito até uma semana depois. Após isso, orienta fazermos uma ligação para a Microsoft em São Paulo (0800). Após muitas tentativas por telefone, consegui a seguinte resposta: enviar o teclado para SP (deram-me o

endereço), via SEDEX, com os custos sob minha responsabilidade. Depois "poderia ser ressarcida". Trocariam o teclado caso "julgassem" que seria o indicado e o enviariam para o meu endereço. Ainda com relação ao envio do produto: não havendo qualquer garantia de reembolso ou mesmo da troca por um equipamento sem defeitos, compareci mais uma vez à loja e pedi, até mesmo insisti na resolução do problema, o que não aconteceu. Em telefonema na minha presença, a gerente solicitou que enviassem, por parte da Microsoft, um E-mail garantindo o ressarcimento da despesa com SEDEX, o que não conseguiu. Posteriormente, a mesma gerente me informou que consultou um gerente de Compras e Negócios, o qual manteve a mesma posição dela. Outro dado significativo é que não constatei qualquer demonstração de disposição da Microsoft em me ressarcir, pois sequer solicitaram os dados da minha conta bancária, ou mencionaram que deveria informá-los quando enviasse o equipamento para São Paulo. Em vista do ocorrido, fiquei desapontada com a posição de descaso da Nagem, tendo em vista a sua imagem divulgada na Região Metropolitana do Recife. Tendo sido informada recentemente de vários êxitos na atuação do Reclame Aqui, o que constatei na consulta ao site, espero que, embora tardiamente, tenha meu problema resolvido. Maria Luiza Siqueira <http://www.reclameaqui.com.br/637682/nagem-cil-com-de-informatica-ltda/nagem-nao-atende-reclamacao-de-teclado-com-defeito/>

"(...) Adquiri um kit wireless média desktop 1000 (teclado + mouse) em um revendedor oficial da Microsoft (Kalunga) no dia 10/09/10, porém só fui utilizá-lo no dia 15/10/10 pois meu computador ainda estava sendo montado. Ao utilizar o mouse, percebi que o mesmo estava com defeito, pois o botão de rolagem não funcionava. Chamei o técnico que montou o computador para verificar se não existia nenhum problema de configuração e realmente o produto estava com defeito. Entrei em contato com o SAC da Microsoft no dia 23/10/10 onde foram feitos os testes e constatado defeito no produto. A Microsoft recebeu meu produto (via correio - pago por mim !!!) no dia 09/11/10. Somente no dia 02/12/12, ou seja, 23 dias depois, após minha reclamação via telefone recebi um email da Microsoft informando que eles não tinham meu

produto em estoque, e que o mesmo iria ser importado, demorando aproximadamente 49 dias (!!!) para ser entregue. Eu acho um absurdo uma empresa do porte da Microsoft, além de não ter assistência técnica, não ter o produto em estoque e/ou uma política de troca eficiente, demorando até 72 dias (se tudo correr bem) para devolver o produto que esta com defeito. Resumo: tive que comprar outro teclado e mouse (evidentemente que não da Microsoft), pois a empresa não respeita seus clientes. <http://www.reclameaqui.com.br/903192/microsoft/troca-de-produto-em-72-dias/>

“(...) Aconteceu a mesma coisa comigo, depois de 3 meses desisti de esperar ser importado. Isso é conversa fiada deles. Pedi o reembolso do dinheiro e querem que eu envie novamente a nota fiscal porque não conseguem encontrar o que eu enviei por SEDEX. A MICROSOFT no Brasil é uma bagunça, e nos consideram consumidores de 2ª classe. Kátia Maria de Fátima Arantes

“(...) Perdi meu xbox 360 na última atualização do site, a mesma só iria retirar a possibilidade de jogar jogos backups, os originais não iriam rodar, contudo para minha surpresa nem os originais rodam, liguei para o suporte e o atendente me disse que não haveria nada que pudesse fazer, já que meu console não estava mais na garantia, visto que ele foi violado por conta do desbloqueio, pedi então que me desse o endereço de uma assistência técnica aqui no Brasil para eu poder envia meu console para reparos, e ele me respondeu que não existe nenhuma assistência técnica aqui no Brasil, então levei à um técnico experiente, ele me disse que não haveria corque o drive conserto pq o drivr não tinha mais a chave original, então liguei para o suporte microsoft novamente para ver se conseguia pelo menos um leitor novo, assim com a chave ele rodaria os jogos, contudo o atendente me disse que não há peças de reposição no mercado, resumo, ganhei um tocador de DVD e CD de R\$800. A questão é com que direito uma empresa entra em um produto seu e o danifica para vc comprar outro, é muito comodo para eles fazerem isso, assim continuam fazendo grana. Quero meu XBOX 360 Funcionando.

<http://www.reclameaqui.com.br/1499866/microsoft/perdi-um-aparelho-xbox-360-por-nao-haver-pecas-de-reposicao/>

*(...) No dia 21/10/2011 comprei um video game Xbox 360 com kinect através do site da Fast Shop. Recebi o produto dentro do prazo estipulado pela loja, embalagem perfeita, tudo em ordem como me foi prometido. Após alguns dias jogando normalmente percebi que o console começou a apresentar alguns defeitos, algumas luzes e chuviscos aparecem até que fica impossível continuar o jogo. Tentei falar com a loja, o que por si só já foi bem difícil para me informar como e onde eu encontraria uma assistência técnica pois comprei o mesmo com garantia estendida e tudo, fui informado que a garantia no primeiro ano é através da própria Microsoft. Entrei em contato com o SAC da Microsoft por várias vezes até que o ultimo atendente me informou que enviaria uma caixa para transporte via correio para que eu enviase meu video game para a Microsoft. Esse contato foi feito no dia 06/01/2012 me passaram o prazo de 2 semanas para que eu recebesse essa caixa e até agora não recebi absolutamente nada ! E o pior de tudo é ser atendido por alguém de fora do Brasil, ou seja como posso confiar que vou receber meu video game de volta ? Depois de tanta demora para identificar meu problema e me passar uma solução adequada vou entrar em contato com o Procon pois o defeito só está piorando pois, até o Kinect não está mais funcionando. Eles dizem que o Xbox agora é fabricado no Brasil e que será tudo mais fácil, doce ilusão. Deixo aqui minha indignação com o péssimo atendimento do SAC, o procedimento totalmente sem garantias de retorno e solução do meu problema e recomendo a todos os futuros compradores que NÃO COMPREM !!!! Pois vão ter dor de cabeça no futuro. E o pior de tudo, tenho fotos do defeito que aparece na tela e o atendimento da Microsoft me informou que não podem receber e-mails ou seja, uma empresa de tecnologia não pode receber e-mails de um cliente com problemas? <http://www.reclameaqui.com.br/2349008/microsoft/descaso-da-garantia/>*

Ora, ao longo dos últimos doze meses, foi registrado o número de 754 (setecentos e cinquenta e quatro) reclamações de consumidores, conforme documento anexo, sendo certo que a empresa Microsoft não se dignou a atender a 471 (quatrocentos e setenta e um) das reclamações apresentadas pelos consumidores, ignorando-as completamente. Todas estas reclamações demonstram claramente que o sistema formulado pela Microsoft é extremamente demorado, inseguro e insatisfatório.

Ademais, o *site* funciona como uma espécie de "termômetro" da qualidade do atendimento ao consumidor e apresenta uma amostra (ainda que bastante reduzida) de problemas envolvendo empresas em diversas relações de consumo, não devendo, portanto, prosperar as alegações da ré à fl. 45 do IC n° 647/11). Desta forma, tendo em vista a evidente irregularidade perpetrada pela empresa ré, em não estabelecer, no mínimo, um ponto de assistência técnica própria na capital do Rio de Janeiro, e a conseqüente inadequação às normas do CDC, o Ministério Público se viu obrigado a ajuizar a presente demanda em prol dos interesses transindividuais dos consumidores lesados pela conduta praticada pela Microsoft.

#### **DA FUNDAMENTAÇÃO**

##### **a) Da necessidade de meios eficientes para a solução de vícios do produto**

A responsabilidade pelo vício do produto é objetiva e imposta ao fornecedor nos termos do art. 12 da Lei 8.078/90.

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, **independentemente da existência de culpa**, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos. (grifou-se).

Todavia, para que tal norma seja eficaz, é necessário o acesso irrestrito dos consumidores aos locais de prestação da assistência técnica, o que não ocorre no caso em tela.

O serviço de assistência técnica, além de efetivar a responsabilidade objetiva do fornecedor por vícios do produto ou serviço, também constitui dever do fornecedor diretamente ligado à eficiência de mecanismos para a solução de conflitos.

Exatamente por isso é que o legislador, ao estabelecer os princípios da política das relações de consumo, traçou diretrizes a serem observadas visando efetivar os direitos dos consumidores, *ex vi* do art.4º, inciso V:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo **tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores**, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

V - incentivo à criação pelos fornecedores de **meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;** (grifou-se).

Nessa esteira, verifica-se que a ausência de pontos para prestação de assistência técnica no Rio de Janeiro, sobretudo de aparelhos e produtos de computação, informática e eletrônicos modernos, torna-se essencial para concretizar a responsabilidade do fornecedor em caso de defeito do produto.

Não se trata aqui de criar presunção *iure et de iure* de que é obrigação do fornecedor manter serviços de assistência técnica em toda a extensão geográfica que comercializar o produto.

A análise deve ser feita casuisticamente e observando as peculiaridades de cada caso.

Aqui, está se falando de grandes centros urbanos como é o caso do Rio de Janeiro, que, com certeza, possui grande número de consumidores de um dos produtos comercializados pela ré. Isso somado ao fato de que os produtos da Microsoft possuem tecnologia de ponta, os quais necessitam de técnicos especializados, tornando ainda mais grave a ausência de locais de assistência no Estado.

Outro fator importante a ser levado em consideração é o fato de que a computação, através do acesso à *internet*, nos dias atuais, constitui um dos principais meios de comunicação e, portanto, merece atenção especial.

Permitir que situações como esta aconteçam equivale a aceitar que a ausência de normas cogentes seja utilizada em prol do fornecedor, e não é essa a determinação do Código de Defesa do Consumidor.

Ao revés, seu art. 7º é explícito no sentido de aplicação de outras normas, princípios e, inclusive, costumes, sempre que isso significar a estabilidade de direito dos consumidores.

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, **costumes e equidade**. (grifou-se).

Vê-se que o legislador, com esse dispositivo, quis afastar qualquer possibilidade de excluir a responsabilidade do fornecedor, privilegiando, outrossim, a função social das relações de consumo.

#### **b) Da violação à legítima expectativa do consumidor**

Vem sendo prática corriqueira dos fornecedores o denominado inadimplemento fraco, caracterizado pelo cumprimento das obrigações contratuais, todavia, sem observar deveres anexos à boa-fé objetiva.

É que, tal como no caso vertente, os direitos violados estão compreendidos em um dever de cooperação insito nas relações contratuais, notadamente as de consumo.

Consiste em dever de observar as legítimas expectativas das partes para que o cumprimento contratual se dê em sua integralidade.

Considera-se legítima expectativa aquela que consiste em um resultado esperado, uma conduta de prestações recíprocas entre as partes. *"Deste modo, quando se fala em boa-fé objetiva pensa-se em comportamento fiel, leal, na atuação de cada uma das partes contratantes a fim de garantir respeito à outra. É um princípio que visa garantir a ação sem abuso, sem obstrução, sem causar lesão a ninguém, cooperando sempre para atingir o fim colimado no contrato, realizando os interesses das partes"*<sup>1</sup>.

Diante disso, ao se adquirir um produto na loja e frise-se, de tecnologia diferenciada, o mínimo que se espera é que exista assistência técnica fisicamente presente no município, sobretudo no Rio de Janeiro. É que isso traz mais segurança e confiabilidade aos consumidores.

Entretanto, não é o que ocorre. A empresa ré usa de subterfúgios para mitigar a cognoscibilidade dos consumidores, estabelecendo um procedimento de atendimento e assistência técnica extremamente oneroso e ineficiente aos consumidores do Rio de Janeiro.

---

<sup>1</sup> Nunes, Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor, 2ª ed., pág. 128.

Esta situação frustra as legítimas expectativas dos consumidores, tendo em vista que o normal, o mínimo que se pode esperar de um produto comercializado com a marca Microsoft é a existência de uma garantia legal e adequada aos ditames da Lei 8.078/90.

**Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.**

Outro fator relevante é que os consumidores, em uma situação normal de assistência técnica, já se deparam com inúmeras burocracias, pior no caso dos autos, em que tudo deve ser feito a distância, aumentando ainda mais a insegurança da prestação de serviços.

Há que se ressaltar que a necessidade de atendimento autorizado no Rio de Janeiro (capital) se faz presente, sobretudo se considerado o grande número de consumidores cariocas dos produtos eletrônicos da empresa ré.

Sobre a questão, a jurisprudência ainda é esparsa e oscilante, mas em verdade, muitos julgados tendem a considerar a inexistência de assistência técnica no local de comercialização do produto um fator agravante, ainda que o produto tenha sido adquirido em outro país, o que não é o caso dos autos. Veja alguns julgados do TJ/RJ:

0243001-97.2010.8.19.0001 - APELACAO DES. CLAUDIO DE MELLO TAVARES - Julgamento: 03/08/2011 - DECIMA PRIMEIRA CAMARA CIVEL

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER. VÍCIO NO PRODUTO. APARELHO CELULAR COM DEFEITO. AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA DOS FATOS. **RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA DOS FORNECEDORES DO PRODUTO. ART. 18 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ASSISTÊNCIA TÉCNICA LOCALIZADA EM OUTRO ESTADO, INVIABILIZANDO A TENTATIVA DE REPARO. VIOLAÇÃO AO DEVER DE INFORMAÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.** DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR FIXADO ADEQUADAMENTE. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

0009301-35.2006.8.19.0202 (2009.001.14719) - APELACAODES. ROGERIO DE OLIVEIRA SOUZA - Julgamento: 19/08/2009 - NONA CAMARA CIVEL

DIREITO DO CONSUMIDOR. VÍCIO DO PRODUTO NÃO COMPROVADO. TROCA POR OUTRO DE IGUAL QUALIDADE JÁ REALIZADA. MANUAL EM LÍNGUA ESTRANGEIRA. **ASSISTÊNCIA TÉCNICA FORA DO ESTADO EM QUE RESIDE O CONSUMIDOR.** DANOS MORAIS. AUSÊNCIA DE PROVA DO FATO CONSTITUVO DO DIREITO DO AUTOR. ART. 333, INCISO I DO CPC. **Não se coaduna com as regras previstas no CDC a entrega de manual em língua estrangeira, bem como a inexistência de assistência técnica no Estado da Federação em que reside o consumidor.** As diligências efetuadas pelo fabricante e fornecedor do produto para solucionar tais falhas devem ser sopesadas. Incumbe à vitima comprovar o fato lesivo e o nexu entre ele e a conduta do agente causador do dano. Se a prova coligida nos autos é carente quanto às circunstâncias do próprio incidente, não há como se fundamentar um decreto condenatório de natureza indenizatória. Sentença que julgou corretamente a lide. Conhecimento e desprovemento liminar do recurso.

0017344-44.2007.8.19.0066 - APELACAO DES. ANDRE ANDRADE - Julgamento: 13/10/2010 - SETIMA CAMARA CIVEL

**DIREITO DO CONSUMIDOR. COMPRA DE APARELHO DE RÁDIO PARA VEÍCULO. EXISTÊNCIA DE VÍCIO DO PRODUTO, QUE LEVOU AO CONHECIMENTO DO CONSUMIDOR DA INEXISTÊNCIA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA AUTORIZADA DO FABRICANTE EM SUA CIDADE E NAS PROXIMIDADES. VÍCIO DE INFORMAÇÃO. POSSIBILIDADE DE ENVIO DO PRODUTO POR INTERMÉDIO DOS CORREIOS, QUE NÃO OFERECE A SEGURANÇA NECESSÁRIA AO CONSUMIDOR.** DANO MORAL. NÃO CONFIGURAÇÃO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO VALOR PAGO QUE NÃO É

CABÍVEL, POR NÃO VERSAR A CAUSA SOBRE HIPÓTESE DE COBRANÇA INDEVIDA. DESPROVIMENTO DAS APELAÇÕES.

Malgrado a sede da empresa fica no Estado de São Paulo, onde existe assistência técnica, o produto também é comercializado diretamente aos consumidores no Rio de Janeiro, pelas lojas conveniadas.

O entendimento do brilhante julgado do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul vale a pena ser citado, pois considerou que a inexistência de assistência técnica já ensejaria a substituição direta do produto sem necessidade de encaminhamento para conserto:

**APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE COBRANÇA. TELEVISÃO. DEFEITOS. INEXISTÊNCIA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA. SUBSTITUIÇÃO. NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL. CAUSA OBSTATIVA. DECADÊNCIA NÃO VERIFICADA.**

Da inexistência de decadência

1. Primeiramente, há de se destacar que, embora tradicionalmente não se aceite a incidência de causas suspensivas ou interruptivas do prazo decadencial, a situação dos autos envolve relação de consumo, cuja regulação possui normas específicas quanto ao tema.
2. O art. 26 do CDC determina que em se tratando de bens duráveis caduca em 90 dias o direito de reclamar os vícios aparentes ou de fácil constatação. Em se tratando de demanda que busca a substituição do produto em razão de vício oculto, a contagem do prazo decadencial passa a fluir da data da constatação dos vícios pelo consumidor, nos termos do § 3º do artigo precitado.
3. A inovação legislativa está na previsão de eventos que obstem a decadência, dentre eles a reclamação do consumidor perante o fornecedor e a instauração de inquérito civil. Inteligência do § 2º da norma supracitada.

4. Portanto, reiniciada a contagem do prazo de decadência em função da reclamação feita, rejeita-se esta prefacial, pois inócua no caso em tela.

Mérito recursal

5. Analisando as provas coligidas no presente feito, tenho que a parte autora comprovou a aquisição do produto, consubstanciada pela nota fiscal inserta à fl. 07 dos autos. Do mesmo modo, restou provada a notificação do demandado quanto aos defeitos do produto.

6. Nos termos do art. 18, do CDC, verificando o consumidor a ocorrência de vícios de qualidade, que torne o produto inadequado ao fim a que se destina, pode exigir do fornecedor a substituição do produto, a restituição do valor pago ou o abatimento proporcional do preço.

**7. Verificada a impossibilidade de conserto do aparelho, em virtude da ausência de assistência técnica autorizada para tanto no país, situação que não é negada pela demandada, a substituição do produto é impositiva.**

8. Quanto à responsabilidade da demandada, na qualidade de comerciante do produto, faz-se necessário tecer algumas considerações. Inicialmente, insta destacar que o próprio texto do dispositivo legal consumerista antes invocado estabelece a responsabilidade solidária dos fornecedores, ou seja, cabe ao consumidor escolher de quem exigirá a substituição do produto, proporcionando maior comodidade e agilidade ao procedimento em benefício da parte hipossuficiente na relação de consumo em questão.

9. Cumpre salientar que a televisão adquirida pelo demandante não foi fabricada no país. A marca SIMZ é produzida na China, não sendo plausível exigir do consumidor que demandante diretamente contra o fabricante, em razão da inviabilidade de tal exigência, a qual determinaria a supressão dos direitos inerentes às relações de consumo.

Dado provimento ao apelo. (Apelação Cível Nº 70025281270, Quinta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Jorge Luiz Lopes do Canto, Julgado em 27/08/2008). (grifou-se).

**c) Dos danos morais coletivos sob o enfoque da teoria do Desestímulo**

Como já exposto, tem sido frequente que fornecedores se aproveitem da ausência de norma expressa para violarem normas-princípios e desvirtuem a função social da relação de consumo.

Sucedem que, não há mecanismos para prevenir ou evitar tais comportamentos.

Por essa razão, a doutrina e a jurisprudência vêm admitindo a influência de uma teoria nascida nos EUA, denominada *punitive damage*, aqui traduzida em teoria que consiste em uma preocupação não somente em compensar a vítima, mas sim, atuar de maneira a evitar a reincidência pela empresa, desestimulando o ofensor.

Trata-se da função social do dano moral.

Denominada por muitos de teoria pedagógica ou punitiva da responsabilidade civil (teoria do desestímulo) sugere, especialmente em ilícitos graves ou reincidentes, como no caso em tela, a fixação de uma verba punitiva direcionada a fundos ou entidades beneficentes.

Menciona, inclusive, Leonardo Roscoe Bessa que "como reforço de argumento para conclusão relativa ao caráter punitivo do dano moral coletivo, é importante ressaltar a

*aceitação da sua função punitiva até mesmo nas relações privadas individuais.”<sup>2</sup>*

Ou seja, o caráter punitivo do dano moral sempre esteve presente, até mesmo nas relações de cunho privado e intersubjetivas. É o que se vislumbra da fixação de *astreintes* e de cláusula penal compensatória, a qual tem o objetivo de pré-liquidação das perdas e danos e de coerção ao cumprimento da obrigação.

Ademais, a função punitiva do dano moral individual vem sendo amplamente aceita na doutrina e na jurisprudência. Tem-se, portanto, um caráter dúplice do dano moral: indenizatório e punitivo.

E o mesmo se aplica, nessa esteira, ao dano moral coletivo.

Em resumo, mais uma vez se utilizando do brilhante artigo produzido por Leonardo Roscoe Bessa, *“a dor psíquica ou, de modo mais genérico, a afetação da integridade psicofísica da pessoa ou da coletividade não é pressuposto para caracterização do dano moral coletivo. Não há que se falar nem mesmo em “sentimento de despreço e de perda de valores essenciais que afetam negativamente toda uma coletividade” (André Carvalho Ramos) “diminuição da estima, inflingidos e apreendidos em dimensão coletiva” ou “modificação desvaliosa do espírito coletivo” (Xisto Tiago). Embora a afetação negativa do estado anímico (individual ou coletivo) possa ocorrer, em face*

---

<sup>2</sup> *Dano moral coletivo*. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006.

das mais diversos meios de ofensa a direitos difusos e coletivos, a configuração do denominado dano moral coletivo é absolutamente independente desse pressuposto".<sup>3</sup>

Constitui-se, portanto, o dano moral coletivo de uma função punitiva em virtude da violação de direitos difusos e coletivos de modo a coibir reincidências, sendo devido, de forma clara, no caso em apreço.

O *punitive damage* vem sendo gradativamente aplicada no ordenamento pátrio a exemplo do Enunciado 379 da IV Jornada de Direito Civil e do Resp 965500/ES:

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).

ADMINISTRATIVO. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO MOVIDA EM RAZÃO DE ACIDENTE AUTOMOBILÍSTICO CAUSADO POR "BURACO" EM RODOVIA EM MAU ESTADO DE CONSERVAÇÃO. RESPONSABILIDADE DO ESTADO APURADA E RECONHECIDA, PELA SENTENÇA E PELO ACÓRDÃO, A PARTIR DE FARTO E ROBUSTO MATERIAL PROBATÓRIO. CONDENAÇÃO DO ESTADO AO PAGAMENTO DE PENSIONAMENTO VITALÍCIO E DANOS MORAIS. ALEGADA EXORBITÂNCIA DO VALOR INDENIZATÓRIO (DE R\$ 30.000,00) E DE HONORÁRIOS (R\$ 5.000,00).

DESCABIMENTO. APLICAÇÃO DO ÓBICE INSCRITO NA SÚMULA 7/STJ.

MANIFESTA LEGITIMIDADE PASSIVA DO ESTADO, ORA RECORRENTE. RECURSO ESPECIAL NÃO-CONHECIDO.

1. Trata-se de recurso especial (fls. 626/634) interposto pelo Estado do Espírito Santo em autos de ação

---

<sup>3</sup> *Dano moral coletivo.* In Revista de Direito do Consumidor n° 59/2006

indenizatória de responsabilidade civil e de danos morais, com fulcro no art. 105, III, "a", do permissivo constitucional, contra acórdão prolatado pelo Tribunal Justiça do Estado do Espírito Santo que, em síntese, condenou o Estado recorrente ao pagamento de danos morais e pensão vitalícia à parte ora recorrida.

2. Conforme registram os autos, diversos familiares do autor, inclusive sua filha e esposa, faleceram em razão de acidente automobilístico causado, consoante se constatou na instrução processual, pelo mau estado de conservação da rodovia em que trafegavam, na qual um buraco de grande proporção levou ao acidente fatal ora referido. Essa evidência está consignada na sentença, que de forma minudente realizou exemplar análise das provas coligidas, notadamente do laudo pericial 3. Em recurso especial duas questões centrais são alegadas pelo Estado do Espírito Santo: a - exorbitância do valor fixado a título de danos morais, estabelecido em R\$ 30.000,00; b - inadequação do valor determinado para os honorários (R\$ 5.000,00).

4. Todavia, no que se refere à adequação da importância indenizatória indicada, de R\$ 30.000,00, uma vez que não se caracteriza como ínfima ou exorbitante, refoge por completo à discussão no âmbito do recurso especial, ante o óbice inscrito na Súmula 7/STJ, que impede a simples revisão de prova já apreciada pela instância a quo, que assim dispôs: O valor fixado pra o dano moral está dentro dos parâmetros legais, pois há equidade e razoabilidade no quantum fixado. **A boa doutrina vem conferindo a esse valor um caráter dúplici, tanto punitivo do agente quanto compensatório em relação à vítima.**

(...)

7. Recurso especial conhecido em parte e não-provido.

(REsp 965500/ES, Rel. Ministro JOSÉ DELGADO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 18/12/2007, DJ 25/02/2008 p. 1) (grifou-se).

Inclusive, o STJ vem demonstrando a adoção dessa teoria, como se pode notar de seu julgado recente sobre o tema, REsp 1.057.274-RS:

**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)***

**d) Do ressarcimento pelos danos causados aos consumidores individualmente considerados - princípio do máximo benefício da tutela jurisdicional coletiva**

Por outro lado, o ato perpetrado pela empresa ré também causa danos que atingem a esfera individual dos consumidores.

O número de pessoas lesadas por não poderem exercer o direito à garantia legal salta aos olhos e caracteriza a homogeneidade necessária para a liquidação do art. 97 da Lei 8.078/90.

Os direitos tutelados no processo coletivo têm natureza de interesse público primário. Significa que são direitos cujos titulares são a coletividade.

Nessa esteira, a conduta perpetrada pela ré tem, no âmbito dos direitos coletivos *lato sensu*, características *sui generis*, ao passo que viola direitos difusos e individuais homogêneos ao mesmo tempo. Estes caracterizados por prejuízos individualmente sofridos e que deverão ser analisados em cada caso concreto.

Exatamente por isso, o art. 103, § 3º do CDC trouxe o instituto do transporte *in utilibus secundum eventum litis* da coisa julgada coletiva.

Para materialização do princípio do máximo benefício, a ré deve, no bojo da ação civil pública, ser condenada a indenizar as vítimas pelos danos provocados.

Nesse sentido, vale à pena citar novamente o esclarecedor precedente do STJ:

PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TELEFONIA MÓVEL. CLÁUSULA DE FIDELIZAÇÃO. DIREITO CONSUMERISTA. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. ARTS. 81 E 82, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 129, III, DA CF. LEI COMPLEMENTAR N.º 75/93.

ILEGITIMIDADE PASSIVA DA UNIÃO OU QUAISQUER DOS ENTES ELENCADOS NO ARTIGO 109, DA CF/88. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO DE INSTRUMENTO.

ANTECIPAÇÃO DE TUTELA. PREENCHIMENTO DOS PRESSUPOSTOS DO ARTIGO 273, DO CPC. SÚMULA 07/STJ. JULGAMENTO EXTRA PETITA. INOCORRÊNCIA.

VIOLAÇÃO DO ART. 535, I e II, DO CPC. NÃO CONFIGURADA.

1. O Ministério Público ostenta legitimidade para a propositura de **Ação Civil Pública em defesa de direitos transindividuais, como sói ser a pretensão de vedação de inserção de cláusulas de carência e fidelização, que obrigam a permanência do contratado por tempo cativo, bem como a cobrança de multa ou valor decorrente de cláusula de fidelidade** (nos contratos vigentes) celebrados pela empresa concessionária com os consumidores de telefonia móvel, ante a ratio essendi do art. 129, III, da Constituição Federal, arts. 81 e 82, do Código de Defesa do Consumidor e art. 1º, da Lei 7.347/85.

Precedentes do STF (AGR no RE 424.048/SC, DJ de 25/11/2005) e S.T.J (REsp 806304/RS, PRIMEIRA TURMA, DJ de 17/12/2008; REsp 520548/MT, PRIMEIRA TURMA, DJ 11/05/2006; REsp 799.669/RJ, PRIMEIRA TURMA, DJ 18.02.2008; REsp 684712/DF, PRIMEIRA TURMA, DJ 23.11.2006 e AgRg no REsp 633.470/CE, TERCEIRA TURMA, DJ de 19/12/2005).

2. In casu, a pretensão veiculada na Ação Civil Pública ab origine relativa à vedação de inserção de cláusulas de carência e fidelização, que obrigam a permanência do contratado por tempo cativo, bem como a cobrança de multa ou valor decorrente de cláusula de fidelidade (nos contratos vigentes) celebrados pela Concessionária com os consumidores de telefonia móvel, revela hipótese de interesses nitidamente transindividuais e por isso apto à legitimação do Parquet.

(...)

7. Deveras, o Ministério Público está legitimado a defender os interesses transindividuais, quais sejam os difusos, os coletivos e os individuais homogêneos.

8. Nas ações que versam interesses individuais homogêneos, esses participam da ideologia das ações difusas, como sói ser a ação civil pública. A despersonalização desses interesses está na medida em que o Ministério Público não veicula pretensão pertencente a quem quer que seja individualmente, mas pretensão de natureza genérica, que, por via de prejudicialidade, resta por influir nas esferas individuais.

**9. A assertiva decorre do fato de que a ação não se dirige a interesses individuais, mas a coisa julgada in utilibus poder ser aproveitada pelo titular do direito individual homogêneo se não tiver promovido ação própria.**

(...)

20. Recurso Especial parcialmente conhecido e, nesta parte, desprovido.

(REsp 700.206/MG, Rel. Ministro LUIZ FUX, PRIMEIRA TURMA,

julgado

em 09/03/2010, DJe 19/03/2010). (grifou-se).

Não se pode negar que os efeitos de eventual sentença condenatória em ação civil pública são *ultra partes* alcançando os consumidores titulares do eventual direito violado, sobretudo tendo em vista a essencialidade do serviço prestado.

Por essa razão, em sede de ação civil pública, deverá a ré ser condenada ao ressarcimento desses consumidores, ao passo que o CDC expressamente determina a responsabilidade civil por danos causados aos consumidores individualmente considerados, notadamente, quando violados direitos básicos, consoante o disposto no art. 91 do CDC:

Art. 91. Os legitimados de que trata o art. 82 poderão propor, **em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil**

**coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos, de acordo com o disposto nos artigos seguintes.**

Por tudo isso, a norma consumerista prevê o procedimento a ser adotado na liquidação e cumprimento de sentença julgada procedente pelos consumidores individualmente, e deverão ser ressarcidos por prejuízos que comprovarem em sede de liquidação, na forma dos artigos 91 e 97, todos da Lei 8.078/90.

**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*.**

Por todo exposto, não se pode negar que a conduta da ré viola a boa-fé objetiva, pois deixa de observar os deveres anexos da informação, da confiança e da cooperação, a caracterizar o *fumus boni iuris*. Viola, ainda, normas expressas no CDC, como o direito à garantia legal e a mecanismos eficientes para solução de defeitos dos produtos.

Por outro lado, o fato de colocar o consumidor em situação de extrema desvantagem é passível de gerar danos que, somados ao tempo normal do processo, que muitas vezes pode levar anos para terminar, configura o *periculum in mora*.

### **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 empresa ré que estabeleça no mínimo um ponto de assistência técnica na capital do Rio de Janeiro para atendimento de todos os seus modelos de produtos comercializados, sob pena de multa diária de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

### **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 a estabelecer, no mínimo, um ponto de assistência técnica na capital do Rio de Janeiro para atendimento de todos os seus modelos de produtos, aparelhos e acessórios, sob pena de multa diária de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais);
- c) 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, em virtude da conduta aqui tratada;

- d) a condenação da ré a reparar os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), corrigidos e acrescidos de juros, cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei n° 7.347/85;
- 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;

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\$ 100.000,00 (cem mil reais).

Rio de Janeiro, 06 de fevereiro de 2012.

**Pedro Rubim Borges Fortes**  
Promotor de Justiça