



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO
24ª CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0041905-60.2012.6.19.0001
4ª VARA EMPRESARIAL DA COMARCA DA CAPITAL
APELANTE : MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA
APELADO : MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
RELATORA : DESEMBARGADORA REGINA LUCIA PASSOS

ACÓRDÃO

Apelação Cível. Ação Civil Pública. Relação de Consumo. Falha na prestação de serviço. Inexistência de assistência técnica, na modalidade de loja física, na cidade do Rio de Janeiro. Sentença de procedência. Recurso de apelação. Arguição de nulidade da sentença por ofensa aos princípios do contraditório e ampla defesa. Ausência de conduta lesiva. Tese jurídica afastada, ante a produção de prova documental em 2º Grau, nos termos do art. 938, §3º, do NCCP. Ilegitimidade do Ministério Público afastada, nos termos do art. 82 do CDC. Preliminar de carência acionária afastada, haja vista o interesse jurídico pleiteado na demanda. Fato incontroverso da inexistência de assistência técnica em loja física, na cidade do Rio de Janeiro. Ausência de imposição na lei consumerista. Ré que possui apenas o serviço na cidade de São Paulo, disponibilizando o acesso, via Correios, sendo as despesas do consumidor reembolsadas. Prova documental robusta de que não houve prejuízo(s) ao(s) consumidor(es). Baixo índice de reclamações no site, inclusive, com algumas assinaturas apócrifas. O fato de não haver ponto de assistência técnica na cidade do Rio de Janeiro não é prejudicial aos consumidor(es), se o atendimento por outro(s) meio(s) supre(m). Reforma da sentença. Precedente citado: 0234779-43.2010.8.19.0001 - JULGAMENTO 09/09/2013. DES MONICA MARIA COSTA DI PIERO - 8ª CÂMARA CÍVEL. **PROVIMENTO DO RECURSO.**





A C O R D A M os Desembargadores da Vigésima Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, à unanimidade de votos, em **DAR PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos do voto da Relatora.

Trata-se de **Ação Civil Pública**, movida pelo Ministério Público em face de Microsoft Ltda, alegando que foi instaurado inquérito civil, com o objetivo de apurar a existência de falhas na prestação do serviço de atendimento pós-consumo, prestado pela Ré.

Aduziu que, a Ré não disponibiliza assistência técnica, na modalidade loja física, na cidade do Rio de Janeiro, sujeitando seus clientes domiciliados no Estado do Rio de Janeiro a procedimentos onerosos para o exercício do direito à garantia legal dos produtos que comercializa e que apresentam vícios.

Requeru que, a Ré seja 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 comercializados, sob pena de multa diária de R\$5.000,00 (cinco mil reais), bem como a condenação da Ré ao pagamento de indenização por danos materiais e/ou morais causados aos consumidores individualmente considerados, em razão da falha de prestação do serviço de assistência técnica e, por fim, a condenação a reparar os danos materiais e morais causados aos consumidores em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$100.000,00 (cem mil reais).

A R. **Sentença**, às fls. 406/410, **julgou procedente o pedido**, para condenar a Ré a estabelecer, 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 (cinc





mil reais); b) condenou ao pagamento de danos materiais e morais individuais, em montante a ser fixado em fase de liquidação de sentença, ex vi art. 95 e 97 do Código de Defesa do Consumidor, devidamente corrigidos e com juros de 1% ao mês, contados a partir da data da citação.

Apelação da ré, às fls. 426/465, arguindo, inicialmente, a nulidade da sentença, por ofensa aos princípios do contraditório e da ampla defesa, vez que não permitiu a realização de provas requeridas, além de negar vigência alguns artigos; arguiu, ainda, a inadequação da via eleita, haja vista que não seria cabível a propositura de Ação Civil Pública, pois os interesses nessa demanda seriam de natureza divisível, ilegitimidade ativa do Ministério Público, carência de ação, em razão de existência de postos de coleta de produtos na cidade do Rio de Janeiro.

No mérito, ausência de conduta lesiva, inexistência de violação ao princípio da boa-fé objetiva, ao dever de informação e à legítima expectativa do consumidor, inexistência de dano.

Contrarrazões às fls. 494/515, pugnando pela manutenção da R. Sentença.

Parecer da Procuradoria de Justiça, às fls. 544/565, pugnando pela manutenção da sentença.

Em sessão, realizada às fls. 572, o julgamento foi convertido em diligências, para que a ré pudesse produzir prova documental.

Juntada de documentos, às fls. 578/606, pela apelante.

Manifestação do Ministério Público às fls. 610.



É o novo relatório. Passa-se a decidir.

Presentes os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade do recurso.

Ao recurso deve ser dado provimento.

Inicialmente, deve-se destacar que à demanda aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, o qual traz em seu bojo normas de ordem pública e de interesse social, objetivando a proteção e defesa do consumidor, em razão de sua vulnerabilidade, razão pela qual este órgão é competente.

Trata-se de Ação Civil Pública, tendo como pedido condenar a ré na obrigação de fazer, consistente em estabelecer, no mínimo, um ponto de assistência técnica, na modalidade de loja física, na capital do Rio de Janeiro, para atendimento de todos os seus modelos de produtos comercializados.

Algumas preliminares:

No que tange ao pedido de nulidade da sentença, por ofensa aos Princípios do Contraditório e da Ampla Defesa, vez que não se permitiu a realização de provas requeridas, deve ser de plano afastada, diante da decisão proferida pelo Órgão Julgador, que converteu o julgamento em diligências, determinando a possibilidade de juntada de provas pela apelante, nos termos do art. 938, §3º, do NCPC.

Em relação a preliminar de ilegitimidade ativa, com efeito, a Ação Civil Pública, instrumentalizada pela Lei nº 7.347/85, com previsão constitucional, pode ser proposta pelo Ministério Público e outras entidades legitimadas, a fim de





promover a defesa de interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos.

O Código de Proteção ao Consumidor regula a defesa em juízo de direitos dos consumidores da seguinte forma:

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I- interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

E sobre a legitimidade dispõe o art. 82:

Art. 82 - Para os fins do Art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

***I** - o Ministério Público;*

***II** - a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal;*

***III** - as entidades e órgãos da Administração Pública, Direta ou Indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos por este Código;*

***IV** - as associações legalmente constituídas há pelo menos 1 (um) ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este Código, dispensada a autorização assemblear.*

No caso concreto, observa-se que o Ministério Público possui legitimidade, sim, principalmente nos termos do inciso IV do art. 82 do CDC.



Colacionado um precedente recente do Superior Tribunal de Justiça sobre o tema:

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. LEGITIMIDADE DO MP PARA PROPOR ACP OBJETIVANDO A LIBERAÇÃO DE SALDO DE CONTAS PIS/PASEP DE PESSOAS COM INVALIDEZ. O Ministério Público tem legitimidade para propor ação civil pública objetivando a liberação do saldo de contas PIS/PASEP, na hipótese em que o titular da conta - independentemente da obtenção de aposentadoria por invalidez ou de benefício assistencial - seja incapaz e insusceptível de reabilitação para o exercício de atividade que lhe garanta a subsistência, bem como na hipótese em que o próprio titular da conta ou quaisquer de seus dependentes for acometido das doenças ou afecções listadas na Portaria Interministerial MPAS/MS 2.998/2001. Embora a LC 75/1993, em seu art. 6º, VII, "d", preceitue que "Compete ao Ministério Público da União (...) VII - promover o inquérito civil e a ação civil pública para: (...) d) outros interesses individuais indisponíveis, homogêneos, sociais, difusos e coletivos", o Ministério Público somente terá sua representatividade adequada para propor ação civil pública quando a ação tiver relação com as atribuições institucionais previstas no art. 127, caput, da Constituição da República ("O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis"). Deve-se destacar, nesse passo, que a jurisprudência do STF e do STJ assinala que, quando se trata de interesses individuais homogêneos - até mesmo quando disponíveis - a legitimidade do Ministério Público para propor ação coletiva é reconhecida se evidenciado relevante interesse social do bem jurídico tutelado, atrelado à finalidade da instituição (RE 631.111-GO, Tribunal Pleno, DJe 30/10/2014; REsp 1.209.633-RS, Quarta Turma, DJe 4/5/2015). Ademais, ao se fazer uma interpretação sistemática dos diplomas que formam o microsistema do processo coletivo, seguramente pode-se afirmar que, por força do art. 21 da Lei 7.347/1985, aplica-se o Capítulo II do Título III do Código de Defesa do Consumidor (CDC) à hipótese em análise. Com efeito, a tutela coletiva será exercida quando se tratar de interesses/direitos difusos, coletivos e individuais coletivos, nos termos do art. 81, parágrafo único, do CDC. Assim, necessário observar que, no caso, o interesse tutelado referente à liberação do saldo do PIS/PASEP, mesmo se configurando como individual homogêneo (Lei 8.078/1990), mostra-se de relevante





interesse à coletividade, tornando legítima a propositura de ação civil pública pelo Parquet, visto que se subsume aos seus fins institucionais. REsp 1.480.250-RS, Rel. Min. Herman Benjamin, julgado em 18/8/2015, DJe 8/9/2015.

Também deve ser rechaçada a preliminar de carência acionária, ao fundamento de que o fato das agências dos Correios funcionarem como pontos de coleta dos produtos da ré, por si só, não é capaz de afastar o pedido da demanda, uma vez que tem como escopo que a apelante instale, no mínimo, um ponto físico de assistência técnica na capital do Estado do Rio de Janeiro.

No mérito, pela leitura da peça de defesa, a própria apelante afirma que não possui um posto de assistência técnica na cidade do Rio de Janeiro, nem em quase todas as capitais no Brasil, concentrando todo o atendimento aos seus clientes na cidade de São Paulo. Assim, o mérito da demanda consiste em aferir se tal fato (a inexistência de loja física), por si só, é capaz de causar flagrante prejuízo ao consumidor, *in casu*, no Estado do Rio de Janeiro, seja individualmente ou coletivamente.

A prova produzida pelo *Parquet* não está robusta, o suficiente, para imputar a apelante conduta ilícita perante ao consumidor. Na verdade, o quê ensejou a presente demanda foram itens frágeis, pois decorrentes de reclamações em um site, www.reclameaqui.com.br. Constam inúmeras reclamações que não dizem respeito a causa de pedir da presente demanda, sendo algumas, inclusive, apócrifas.

Além disso, podemos aferir que, não há no microssistema do CDC nenhuma norma que obrigue ao fabricante/fornecedor do produto disponibilizar assistência técnica física em todos os locais. Pelo contrário, o CDC exige que, em caso de vício no produto, o fabricante e/ou fornecedor





promova, de forma eficiência, e, sem custos para o consumidor, a troca ou conserto do bem adquirido, nos termos do art. 18.

Ademais, em consulta ao sítio do PROCON-RJ, www.proconrj.com.br, é orientado aos consumidores que, no caso de vício do produto, permitido o encaminhamento do mesmo, via correio, desde que os custos da remessa sejam por conta do fornecedor.

"Os custos pela remessa serão do fornecedor, sempre que o produto estiver na garantia legal e não existir assistência técnica na cidade.

Vale destacar que os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios (defeitos) que venham a apresentar os produtos adquiridos no mercado de consumo e que estejam no prazo da garantia legal. Assim, é possível entregá-lo no estabelecimento comercial em que fez a compra para que seja remetido para a assistência técnica autorizada.

O consumidor poderá, ainda, combinar com o fornecedor para que a remessa do produto para conserto seja feita pelos Correios, com as custas pagas pelo fornecedor.

Se o produto estiver no prazo da garantia contratual ou garantia estendida, deverá ser observado o que dispõe o termo de garantia".

Compulsando-se os autos, verifica-se que, o Ministério Público não logrou comprovar os fatos alegados na ação civil pública, quais sejam, a má prestação do serviço.

Por outro lado, a apelante, através da prova documental anexada em 2º Grau de jurisdição, logrou provar que disponibiliza, de forma clara e objetiva, serviço de assistência técnica para os consumidores (nos casos de Xbox), com a remessa pelos Correios, sem custo, inclusive emitindo um e-ticket, conforme se extrai do tutorial às fls. 589, in verbis:



"... Em caso positivo, a Microsoft gera um e-ticket e o consumidor posta o produto em qualquer agência dos correios, podendo escolher aquela mais próxima à sua residência, sem nenhum custo... Após o recebimento do produto, a Microsoft realiza uma minuciosa análise técnica. Caso seja necessário, efetua o reparo do produto em garantia e envia de volta para a residência do consumidor videogame em perfeitas condições de uso. Cabe destacar que atualmente os correios contam com mais de 162 (cento e sessenta e duas) agências somente na cidade do Rio de Janeiro 1. Ou seja, o consumidor que reside no Rio de Janeiro pode escolher entre mais de 160 pontos de coleta de Xbox, sem mencionar as demais inúmeras agências dos correios presentes no Estado. A empresa respeita integralmente o prazo de 30 (trinta) dias estipulado no artigo 18, §1º, garantindo, igualmente, as alternativas previstas nos incisos desse artigo, quando aplicáveis.

Diferentemente, nos casos de demais produtos, exige-se apenas a nota fiscal para aferir a veracidade da compra e faz o envio do produto, conforme fls. 593.

Cabe, ainda, salientar que, exigir-se do fabricante/fornecedor disponibilizar assistência técnica (na modalidade física), na cidade do Rio de Janeiro não resolveria o problema do consumidor como um todo, uma vez que o consumidor da cidade de Porciúncula, por exemplo, continuaria a fazer uso dos serviços de envio do produto com defeito pelos Correios. Assim, verifica-se que o problema não está em disponibilizar assistência técnica física, mas, sim, aferir se o serviço disponibilizado é capaz de atender aos anseios dos consumidores.

No mesmo sentido, exigir assistência técnica física da forma requerida pelo Ministério Público envolve custeio e investimentos para a apelante, e, que, com certeza, serão repassados para o Consumidor. Encarecendo, ainda mais, o valor de venda do produto. Afastando-se, por completo, à proteção ao consumidor.

Precedente deste E. Tribunal de Justiça, *in verbis*:





*0234779-43.2010.8.19.0001 - JULGAMENTO 09/09/2013.
DES MONICA MARIA COSTA DI PIERO - 8ª CÂMARA
CÍVEL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PUBLICA. DIREITO
DO CONSUMIDOR. ESTABELECIMENTO DE UM PONTO DE
ASSISTÊNCIA TÉCNICA NA CAPITAL DO ESTADO DO RIO
DE JANEIRO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA.
DESPROVIMENTO DO RECURSO. (...) 2. A sentença julgou
improcedentes os pedidos formulados. (...) .13. Desprovemento
do recurso.*

Por tais razões e fundamentos, o voto é no sentido de
DAR PROVIMENTO AO RECURSO, para reformar a R.
Sentença, sem custas e isenção de honorários de sucumbência,
na forma do art. 18 da Lei 7.347/85.

Rio de Janeiro, 06 de abril de 2016.

**DESEMBARGADORA REGINA LUCIA PASSOS
RELATORA**