

**Fls.**

**Processo: 0041905-60.2012.8.19.0001**

Classe/Assunto: Ação Civil Pública - Dano Material - Cdc  
Autor: MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
Réu: MICROSOFT INFORMATICA LTDA

---

Nesta data, faço os autos conclusos ao MM. Dr. Juiz  
Gilberto Clovis Farias Matos

Em 09/10/2014

### **Sentença**

Trata-se de ação civil pública proposta pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO em face da MICROSOFT INFORMATICA LTDA, em que alegou, em síntese, que: a) foi instaurado inquérito civil com o objetivo de apurar a existência de falhas na prestação do serviço de atendimento pós-consumo prestado pela Ré; b) que a Ré não disponibiliza assistência técnica no Estado do Rio de Janeiro, sujeitando os consumidores residentes no Estado a procedimentos onerosos para o exercício do direito à garantia legal dos produtos que comercializa; c) que na internet existem diversas reclamações sobre o sistema de trocas e reparos da empresa ré, com 754 (setecentas e cinquenta e quatro) reclamações em um período de 12 (doze) meses.

Requeru, assim: 1) fosse 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 comercializados, sob pena de multa diária de R\$5.000,00 (cinco mil reais); 2) a condenação da Ré no 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; 3) 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); 4) a antecipação da tutela requerida.

Com a petição inicial, veio o inquérito civil nº 647/2011, apensado aos autos.

A Ré apresentou contestação às fls. 46/86, na qual aduziu, em síntese, que: a) ausência de documentos indispensáveis à propositura da ação, conforme previsão dos artigos 283 e 284 do CPC; b) inadequação da via eleita, por não caber Ação Civil Pública quando não há defesa de interesses coletivos, difusos ou individuais homogêneos; c) ilegitimidade ativa do Ministério Público; d) carência de ação por falta de interesse processual, pois há postos de coleta de produtos da Ré na cidade do Rio de Janeiro; e) impossibilidade jurídica do pedido, uma vez que não existe qualquer determinação legal obrigando a Ré a possuir ao menos um posto de assistência técnica no Estado do Rio de Janeiro; f) o sistema de garantia utilizado pela ré - troca imediata do produto defeituoso - é mais vantajoso para o consumidor, não havendo qualquer dano material a ser reparado; g) impossibilidade de condenação por danos morais coletivos; h) ausência dos requisitos para concessão de tutela antecipada.

Diante do exposto, requereu que as preliminares suscitadas fossem acolhidas ou, alternativamente, que fossem os pedidos formulados na inicial julgados integralmente improcedentes.

Com a contestação vieram os documentos de fls. 87/149.



O Ministério Público apresentou réplica às fls. 152/182, requerendo a rejeição das preliminares arguidas pela Ré e reiterando os termos da inicial.

Decisão de fls. 228 indeferindo a antecipação de tutela pretendida.

Agravo de Instrumento de fls. 229/240, interposto pelo Autor em face da decisão de fls. 228.

Acórdão de fls. 353/355, não conhecendo do recurso por sua perda de objeto.

Decisão de fls. 265, reconsiderando a decisão de fls. 228 e deferindo a antecipação de tutela, para determinar que a Ré estabeleça ponto de assistência técnica na capital do Rio de Janeiro.

Agravo de Instrumento de fls. 271/301, interposto pela Ré em face da decisão de fls. 265. Acórdão que deu provimento ao Agravo às fls. 341/350.

É O RELATÓRIO. DECIDA-SE.

O feito encontra-se suficientemente maduro, pois apesar da matéria sub judice ser de fato e de direito, revela-se dispensável a produção de provas em audiência, o que autoriza o julgamento antecipado da lide, na forma do art. 330, I do Código de Processo Civil.

Ab initio, não se conhece das preliminares de inépcia da inicial por ausência de documentos necessários a propositura da ação, inadequação da via eleita, e carência de ação por ilegitimidade ativa do Ministério Público, falta de interesse de agir e impossibilidade jurídica do pedido, eis que todas as questões suscitadas confundem-se com o próprio mérito da presente demanda.

Por tal motivo, as alegações de falta de provas, não cabimento de Ação Civil Pública, ilegitimidade ativa do Ministério Público para propor Ação Civil Pública quando os interesses tutelados são individuais, divisíveis e disponíveis, existência de posto de coleta da Ré na cidade do Rio de Janeiro e ausência de previsão legal determinando a existência de ao menos um ponto de assistência técnica em cada Estado da Federação serão apreciadas juntamente com o mérito da questão.

A demanda proposta busca a condenação da Ré a manter ao menos um ponto de assistência técnica na capital do Estado do Rio de Janeiro, e a indenizar por danos morais e materiais os consumidores, individual e coletivamente considerados, em virtude da sua não existência, o que ocasiona demora excessiva na prestação da garantia legal dos produtos produzidos pela fornecedora, onerando excessivamente os consumidores.

A pretensão defensiva quanto à presente demanda não versar sobre interesses individuais homogêneos não merece prosperar. Conforme dispõe o artigo 81, III do Código de Defesa do Consumidor, direitos individuais homogêneos são aqueles que decorrem de origem comum.

A origem comum de tais direitos, no presente caso, é a inexistência de ponto de assistência técnica da Ré no Estado do Rio de Janeiro, que ocasiona excessiva demora no cumprimento no serviço de prestação da garantia legal sobre os produtos por ela comercializados.

As reclamações trazidas pelo Autor versam sobre demora no reparo do vício, dificuldade de contato com a Ré, dificuldade no envio do produto viciado, dificuldade no recebimento do produto reparado ou novo. Todas as reclamações têm como nítida origem comum a inexistência de ponto de assistência técnica da Ré no Estado do Rio de Janeiro.

Dessa forma, por tratar-se de defesa de direitos individuais homogêneos, o Ministério Público é parte legítima e interessada para propor a presente demanda, assim como a via eleita pelo Autor é adequada à obtenção dos bens jurídicos pretendidos..

O Superior Tribunal de Justiça já se manifestou sobre a questão:

**PROCESSO CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIOPÚBLICO. DIREITO INDIVIDUAL HOMOGÊNEO. LEGITIMIDADE E INTERESSEPROCESSUAIS 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 linhatelêfônica.
- 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 910192/MG, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 02/02/2010, DJe. 24/02/2010)

A documentação acostada aos autos - o Inquérito Civil 647/2011 e os diversos espelhos do website Reclame Aqui contendo inúmeras reclamações contra a Ré - é suficiente para demonstrar que o sistema de garantia utilizado não é adequado ao correto cumprimento da garantia legal dos produtos comercializados.

O website Reclame Aqui é uma notória ferramenta para reclamações e consultas de consumidores. As informações ali contidas possuem bastante relevância, ainda que careçam da completa qualificação do usuário responsável.

A ausência de informações completas sobre o usuário é bastante razoável, eis que não é seguro revelar dados pessoais online. Assim, as reclamações devem ser consideradas como prova válida, conforme disposto pelo artigo 332 do Código de Processo Civil:

Art. 332. Todos os meios legais, bem como os moralmente legítimos, ainda que não especificados neste Código, são hábeis para provar a verdade dos fatos, em que se funda a ação ou a defesa.

Nota-se, da análise das reclamações colacionadas pelo Ministério Público, que há dificuldade em contato telefônico com a única assistência técnica da Ré no país, demora na prestação do serviço de reparo ou troca do produto viciado, inexistência de produtos para substituição e custos de envio do produto para reparo sendo arcados pelo consumidor. Há consumidores que afirmam terem esperado por mais de 03 (três meses) pelo envio do produto novo.

Não merece ser acolhida a alegação da Ré de não serem as reclamações provenientes do website supracitado capazes de demonstrar prejuízos experimentados pelo consumidores fluminenses. Embora algumas reclamações não sejam de consumidores residentes no Estado do Rio de Janeiro, basta um simples raciocínio lógico para inferir que, se a única assistência técnica da Ré no país não funciona para consumidores em todo o território nacional, também não funciona para os consumidores que residem no Rio de Janeiro.

Em se tratando de produtos de informática, cada vez mais necessários ao exercício das atividades econômicas, sociais e de lazer, a demora excessiva para reparo ou substituição é capaz de causar mais que mero aborrecimento, abalando psicologicamente o consumidor.

As dificuldades e demoras experimentadas pelos consumidores quando do envio de produtos para reparo ou substituição pela Ré são suficientes para quebra da confiança e boa-fé nas relações de consumo. O consumidor fluminense, ao adquirir produto de uma gigante mundial do ramo da informática, não espera enfrentar tamanhas dificuldades para o exercício de seu direito de garantia.

O sistema de garantia utilizado pela Ré envolve a necessidade de contato telefônico, deslocamento a uma agência dos Correios para envio do produto, tempo de entrega do produto viciado pelos Correios, prazo para análise do pedido de reparo ou troca, prazo para reparo e posterior prazo para devolução do produto pelos Correios, o que excede o razoável.

Tal demora viola o artigo 4º, V do Código de Defesa do Consumidor, que prevê o incentivo a criação de meios eficientes de solução dos conflitos de consumo.

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

Não merece prosperar a tese defensiva quanto à ausência de determinação legal de manutenção de ponto de assistência técnica em todos os municípios do país. O artigo 7º do Código de Defesa do Consumidor prevê que os direitos nele contidos não excluem outros direitos, inclusive direitos que derivem da equidade e dos costumes. A intenção do legislador ao criar tal norma foi impedir que, por ausência de expressa determinação legal, fossem violados os princípios e normas gerais de proteção ao consumidor.

A existência de ao menos um ponto de assistência técnica na capital do Rio de Janeiro se demonstra capaz de mitigar ou até solucionar a questão da demora excessiva no exercício do direito de garantia legal dos consumidores fluminenses em relação aos produtos disponibilizados pela ré, protegendo o consumidor do Estado do Rio de Janeiro.

Nesse seara, passa-se à análise pormenorizada dos danos pleiteados pelo Parquet e a sua adequação aos atos ilícitos perpetrados pelos réus.

Primeiramente, em sede de danos morais coletivos, a jurisprudência mais afinada sobre o tema tem apontado no sentido do seu não reconhecimento, ante a sua incompatibilidade com a noção de transindividualidade, inerente aos direitos difusos e coletivos. A não ser que seja possível especificar o sujeito passivo da relação, de modo a razoavelmente delimitar a extensão, intensidade e consequências do sofrimento psíquico, revela-se incabível a condenação genérica em danos morais coletivos.

Na esteira deste raciocínio, merece ser transcrita a lição do processualista civil Fredie Didier Jr que, ao tratar sobre o tema, asseverou:

"(...) Embora não exista dúvida quanto à possibilidade da lesão aos direitos difusos acarretar dano moral, essa lesão, entretanto, não assume o caráter transindividual. Isso porque a vítima do dano moral é necessariamente uma pessoa, já que o dano envolve a dor, o sentimento, a lesão psíquica. O máximo que se pode admitir, nessa corrente hermenêutica, é: 'a autorização para cumular, no processo em que se busca a responsabilização do réu pelas lesões causadas a direitos transindividuais, a reparação dos danos morais eventualmente decorrentes do mesmo fato'".

O Superior Tribunal de Justiça já teve a oportunidade de se debruçar sobre o assunto:  
PROCESSO CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANOS MORAIS COLETIVOS. É inviável, em sede de ação civil pública, a condenação por danos morais coletivos. Agravo regimental desprovido. (AgRg no REsp 1305977/MG, Rel. Ministro ARI PARGENDLER, PRIMEIRA TURMA, julgado em 09/04/2013, DJe 16/04/2013)

PROCESSO CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANO AMBIENTAL. DANO MORAL COLETIVO. NECESSÁRIA VINCULAÇÃO DO DANO MORAL À NOÇÃO DE DOR, DE SOFRIMENTO PSÍQUICO, DE CARÁTER INDIVIDUAL. INCOMPATIBILIDADE COM A NOÇÃO DE TRANSINDIVIDUALIDADE (INDETERMINABILIDADE DO SUJEITO PASSIVO E INDIVISIBILIDADE DA OFENSA E DA REPARAÇÃO). RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO" (REsp nº 598.281, MG, relator para o acórdão o Ministro Teori Albino Zavascki, DJ de 01.06.2006).

Em sentido diametralmente oposto, indubitável a ocorrência de danos materiais e morais, se considerados individualmente. Ainda que não seja possível, ainda, delimitar e a extensão dos danos ocasionados, o Código de Defesa do Consumidor permite ao Juiz proferir sentença genérica, quanto a este ponto, o que ora se faz, com base no disposto no art. 95 e 97. Aos consumidores é devida a reparação pelos danos ocasionados, cuja titularidade e montante serão definidos em fase de liquidação de sentença.

Ante o exposto, julgam-se PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos autorais, para: a) condenar a Ré a estabelecer no mínimo um ponto de assistência técnica na capital do Rio de

Estado do Rio de Janeiro Poder Judiciário

Tribunal de Justiça

Comarca da Capital

Cartório da 4ª Vara Empresarial

Av. Erasmo Braga, 115 Lan Central 719CEP: 20020-903 - Centro - Rio de Janeiro - RJ Tel.: 3133 3625/2785 e-mail: cap04vemp@tjrj.jus.br

Janeiro, para atendimento de todos os seus modelos de produtos comercializados, sob pena de multa diária de R\$5.000,00 (cinco mil reais); b) condenar os réus 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.

Condena-se a Ré no pagamento das custas judiciais, de forma rateada, dispensado o pagamento de honorários advocatícios.

P. R. I.

Rio de Janeiro, 09/10/2014.

**Gilberto Clovis Farias Matos - Juiz Titular**

---

Autos recebidos do MM. Dr. Juiz

Gilberto Clovis Farias Matos

Em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

