



VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL / CONSUMIDOR

Apelação Cível nº 0403277-97.2013.8.19.0001

Apte.: MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Apdo: POLIMPORT COMERCIO E EXPORTAÇÃO LTDA

Relatora: JDS Desembargadora Keyla Blank De Cnop

Origem: Juízo de Direito da 5ª Vara Empresarial

APELAÇÃO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. DANO MATERIAL E MORAL INDIVIDUAL. SAC GRATUITO.

1. Não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso, que dê ensejo à responsabilidade civil. Ou seja, nem todo ato ilícito se revela como afronta aos valores de uma comunidade.

2. Os fatos narrados não se revelam capazes de gerar danos morais, quer individual, quer coletivos e, nesse ponto, andou bem a sentença, não merecendo reparo.

3. Quanto aos danos materiais individuais, inquestionável a sua existência. Uma vez reconhecida a prática abusiva, deve-se reconhecer também a responsabilidade civil da empresa pelos danos materiais eventualmente causados aos consumidores, a serem apurados, mediante amplo contraditório, nas liquidações individuais da sentença coletiva.

4. O Superior Tribunal de Justiça já pacificou o entendimento de que, em sede de Ação Civil Pública, incabível a condenação da parte vencida em honorários advocatícios em favor do Ministério Público.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.



## ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível nº 0403277-97.2013.8.19.0001, em que é apelante o MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO e apelada POLIMPORT COMÉRCIO E EXPORTAÇÃO LTDA.

Acordam os Desembargadores que integram a Vigésima Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade de votos, em conhecer o recurso e a ele DAR PARCIAL provimento, nos termos do voto da Relatora.

## VOTO

Trata-se de a Ação Civil Pública proposta pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO em face de POLIMPORT COMERCIO E EXPORTAÇÃO LTDA em virtude de não disponibilização de número telefônico gratuito para SAC aos clientes que efetuam suas compras por telefone ou Internet, sendo o serviço acessado apenas por ligação interurbana à cidade de São Paulo através do telefone (11) 3444-0112.

Informa o autor que, proposto um Termo de Ajustamento de Conduta, a apelada informou ter efetivado mudanças em seu canal de atendimento fornecendo canal de comunicação, com custo de tarifa local em alguns municípios do Estado do Rio de Janeiro, enquanto outros municípios permaneciam com o serviço por tarifa interurbana. Sustenta a ocorrência de dano moral coletivo e individual, além do dano material individual.

Postulou, em caráter liminar e de provimento final, o fornecimento do serviço de atendimento gratuito aos consumidores que adquirirem por meio da internet ou telefone e a informação ampla e em destaque do número. Em caráter subsidiário, que a tarifação seja para número local. Objetivava, ainda, a condenação da ré, ora apelada: 1) ao pagamento, a título de dano moral coletivo, do valor mínimo de R\$1.000.000,00 (um milhão de reais), corrigidos e acrescidos de juros, cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no



VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL / CONSUMIDOR

art. 13 da Lei n° 7.347/85; 2) 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, pela prática descrita como causa de pedir, inclusive com a repetição, em dobro, dos valores recebidos indevidamente; 3) a publicação do edital ao qual se refere o art. 94 do CDC; 4) além dos ônus da sucumbência.

O juízo acolheu parcialmente o pedido apenas para confirmar a tutela antecipada deferida às fls. 16/17 (índice 27), nos termos postulados.

Insurgiu o Ministério Público em apelo, no qual ressalta, às fls. 241/258 (índice 262) a ocorrência dos danos morais coletivos e individuais, bem como reitera a ocorrência dos danos materiais e sustenta que estes podem ser apurados em liquidação. Por fim, postula a reforma para integral procedência dos pedidos formulados na exordial.

Contrarrazões às fls. 269/283 (índice 289), em prestígio à sentença.

A douta Procuradoria Geral de Justiça oficiou pelo conhecimento e integral provimento do recurso (índice 316).

### **É o relatório.**

Estão presentes os requisitos de admissibilidade do recurso, sendo o presente distribuído a esta Câmara por força de competência *ratione materiae* e prevenção.

Não há preliminares.

O recurso merece parcial provimento.

Incontroversa a obrigação de fazer, mormente à mingua de recurso da parte ré, restando apenas apurar a ocorrência ou não de dano moral coletivo e individual, assim como a ocorrência de dano material.



Inicialmente, em relação ao dano moral, cabe consignar que o Superior Tribunal de Justiça já se manifestou no sentido de que *"não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso, que dê ensanchas à responsabilidade civil. Ou seja, nem todo ato ilícito se revela como afronta aos valores de uma comunidade. Nessa medida, é preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva."* (REsp 1.221.756/RJ, Rel. Min. MASSAMI UYEDA, DJe 10.02.2012).

No respectivo voto cita o relator, *"(...) Se a doutrina e a jurisprudência, ao se pronunciarem sobre o dano extrapatrimonial individualmente considerado, ressaltam que as ofensas de menor importância, o aborrecimento banal ou a mera sensibilidade não são suscetíveis de serem indenizados, a mesma prudência deve ser observada em relação aos danos extrapatrimoniais da coletividade. Logo, a agressão deve ser significativa; o fato que agride o patrimônio coletivo deve ser de tal intensidade e extensão que implique na sensação de repulsa coletiva a ato intolerável."* (ut BIERNFELD, Dionísio Renz. Dano moral ou extrapatrimonial ambiental. São Paulo. LTr, 2009, p. 120).

Na hipótese dos autos, os fatos narrados não se revelam capazes de gerar indigitados sofrimentos ou danos, quer individual, quer coletivos e, nesse ponto, andou bem a sentença, não merecendo reparo.

Quanto aos danos materiais individuais, inquestionável a sua existência. Uma vez reconhecida a prática abusiva, deve-se reconhecer também a responsabilidade civil da empresa pelos danos materiais eventualmente causados aos consumidores, a serem apurados, mediante amplo contraditório, nas liquidações individuais da sentença coletiva.

A sentença, ao reconhecer a obrigação principal, o fez com amparo na Lei Estadual nº 5273/2008 que estabelece a obrigatoriedade de



VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL / CONSUMIDOR

todos os estabelecimentos comerciais de vendas no atacado e varejo de possuírem serviço de atendimento gratuito aos consumidores, *verbis*:

*Art. 1º Obrigam-se, no âmbito do território do Estado do Rio de Janeiro, as empresas de televisão por assinaturas (TV a Cabo), estabelecimentos comerciais de venda no varejo e atacado, que possuam serviço de atendimento ao consumidor - SAC, a colocarem à disposição de seus clientes atendimento telefônico gratuito, através do prefixo 0800, para efetuar reclamações, esclarecimento de dúvidas e prestação de outros serviços.*

Portanto, desde a entrada em vigor daquela norma, é devida a reparação do dano causado em virtude de seu descumprimento.

Consoante fundamentação da própria sentença combatida (fls. 222):

Tal veículo mostra-se necessário, tendo em vista que muitas pessoas ainda hoje não têm acesso à internet ou encontram maior facilidade de acesso através do uso do telefone.

Sem contar que o ônus de tal serviço não pode ser repassado ao consumidor através do pagamento de ligações interurbanas, sob pena de ser caracterizada a onerosidade excessiva prevista no art. 51, 2º 1 2, do CDC, que ora transcrevo:

"Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

(...)

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

(...)

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso."

Registre-se, ainda, que a parte ré disponibiliza um número gratuito para seu canal de vendas, não havendo que se falar em impossibilidade sistêmica. Ora, se é possível atender a todos na



VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL / CONSUMIDOR

fase pré-venda, também, e principalmente, o é na fase pós-venda, quando o consumidor busca o fornecedor para narrar defeitos no produto ou no processo de venda.

Inequívoca a existência do dano material, não se podendo afirmar apenas a sua extensão e a quantidade de consumidores lesados, apuração que caberá à liquidação individual, uma vez que, em se tratando de ação coletiva, é genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados, na forma do art. 95 do CDC. Reconhece-se aqui apenas o dano genérico e o respectivo dever de reparar, devendo, todavia, ser liquidada e executada em processo próprio, como dispõe o art. 97 do mesmo Estatuto:

Neste sentido:

0334557-83.2010.8.19.0001 - APELAÇÃO. 1ª Ementa. DES. CONCEICAO MOUSNIER - Julgamento: 15/04/2015 - VIGESIMA CAMARA CIVEL

Ação civil pública. Serviço de transporte coletivo. Falhas na Prestação de serviço essencial. Risco à segurança dos passageiros. Deveres de regularidade, continuidade e eficiência maculados. Sentença parcialmente procedente. Embargos de Declaração opostos pelo MP acolhidos. Condenação da Apelante a indenizar da forma mais ampla e completa possível os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, conforme vier a ser apurado em liquidação de sentença. Inconformismo da ré. Entendimento desta Relatora quanto a manutenção da sentença guerreada. Não conhecimento do agravo retido, ante a ausência de requerimento de apreciação pelo Apelante, conforme determina o art. 523, I, do Código de Processo Civil. Conjunto probatório dos autos que comprova afronta ao dever de adequação, eficiência e segurança do serviço de transporte coletivo da qual a apelante é permissionária, violando flagrantemente o art. 175 da Constituição da Federal e os arts. 60, X, 22 e 39 do Código de Defesa do Consumidor, além de dispositivos do Código de Trânsito Brasileiro, seja por uma prestação inadequada do serviço seja por ausência de regularidade, eficiência ou



mesmo segurança. Constituição Federal art. 175, I. Previsão nos termos do que dispõe o § 1º, art. 6º da Lei 8987/95, legislação infraconstitucional sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos. Direito básico do consumidor, consagrado no artigo 6º, inciso X, da Lei 8078/90. Alegação de insuficiência de provas que não prospera. Elementos de provas trazidas as autos, fruto das várias reclamações de consumidores, em especial o Inquérito Civil nº 582/2009, e do Relatório apresentado pelo GAP do Ministério Público, que indicam a falha na prestação dos serviços de transporte público, consubstanciada no péssimo estado de conservação e manutenção dos veículos, tais como inúmeros bancos com assentos soltos, dispositivo da janela de emergência quebrado, travas das janelas quebradas, vidros com folga e ausência de adesivo indicativos de modo de utilização das saídas de emergência, bem como expressivo intervalo entre os coletivos. Vício de qualidade, mostrando-se impróprio ao consumo, inadequado para os fins esperados não atendendo às normas regulamentares de prestabilidade, na forma do art. 20 do Código de Defesa do Consumidor. Grave ofensas à incolumidade, segurança e integridade psíquica dos consumidores de serviço, o que gera dever de indenizar, na forma do art. 6º, VI do CDC. Descritas as irregularidades nos autos de fiscalização, cumpria à apelante, na forma do art. 333, II do CPC, comprovar a inexistência de fiscalizações e/ou falhas na atuação dos agentes públicos, visto que, sendo atos administrativos, gozam de presunção de legalidade, bem como as excludentes de responsabilidade previstas no §3º do art. 6º supracitado, contudo não se desincumbiu de tal ônus, ou que prestara serviços de qualidade e adequados, na forma das leis referidas. Condenação em dano moral. **Cediço que nas ações coletivas, em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados, na forma do art. 95 do CDC. Vale dizer, a sentença condenatória apenas tornará certo o dever de indenizar (an debeat), reconhece a existência do dano genérico e o dever de indenizar, devendo, todavia, ser liquidada e executada em processo próprio, como dispõe o art. 97 do Estatuto Consumerista.**



VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL / CONSUMIDOR

Precedentes do TJERJ. NÃO CONHECIMENTO DO AGRADO RETIDO. NEGO SEGUIMENTO AO APELO, na forma do art. 557, caput, do CPC.  
Grifei.

No que pertine aos honorários de sucumbência, não assiste razão ao apelante. Isso porque o Superior Tribunal de Justiça já pacificou o entendimento de que, em sede de Ação Civil Pública, incabível a condenação da parte vencida em honorários advocatícios em favor do Ministério Público.

Nesse sentido: REsp 1329607/RS, Rel. Ministro Napoleão Nunes Maia Filho, Primeira Turma, julgado em 19/08/2014, DJe 02/09/2014; REsp 1.099.573/RJ, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, DJe 19.5.2010; REsp 1.038.024/SP, 2ª Turma, Rel. Min. Herman Benjamin, DJe 24.9.2009.

Diante do exposto, voto no sentido de **dar parcial provimento ao apelo apenas para condenar a apelada a reparar o dano material individual relativo aos gastos com ligações telefônicas a partir da entrada em vigor da Lei Estadual nº 5273/2008.**

Mantida a sentença em seus demais termos.

Rio de Janeiro, na data constante da assinatura digital.

Keyla Blank De Cnop  
JDS Desembargadora Relatora