PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL/CONSUMIDOR

Agravo de Instrumento nº 0018548-83.2014.8.19.0000

Agravante: POLIMPORT COMERCIO E EXPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO LTDA

Agravado: MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relator: DESEMBARGADOR PETERSON BARROSO SIMÃO

ACÓRDÃO

Agravo de Instrumento. Antecipação de tutela que compele a demandada a instalar Serviço de Atendimento ao Cliente gratuito, para todo o Estado do Rio de Janeiro, sob pena de multa diária de R$ 20.000,00 (vinte mil reais) em caso de inadimplemento. Agravo de instrumento com pedido de efeito suspensivo, para afastar a decisão que concedeu os efeitos antecipatórios da tutela, diante da onerosidade excessiva para a empresa demandada em cumprir a decisão que, sem fixação de prazo razoável, determinou a instalação de Sistema de Atendimento ao Cliente gratuito, impondo alta multa diária em caso de descumprimento. Mostra-se necessário e cabível, em caráter antecipatório, determinar a instalação do objetivado Sistema de Atendimento ao Cliente gratuito, pois a medida transitória implementada pela ré feria o tratamento isonômico aos consumidores. A empresa ré tem capacidade econômica, técnica, operacional e estrutura suficientemente organizada para, já no curso desta demanda, instalar Serviço de Atendimento. Reconhece-se, contudo, imprescindível fixação de prazo proporcional e razoável, para evitar a incidência imediata em multa diária pelo descumprimento da decisão agravada. Segundo apontado pela própria

ASSINADO DIGITALMENTE TJRJ
PETERSON BARROSO SIMAO:000015631 Assinado em 09/07/2014 11:51:22
Local: GAB. DES PETERSON BARROSO SIMAO

agravante, a fixação de prazo de 30 (trinta) dias para o pleno funcionamento da Central de Atendimento, se mostra razoável e proporcional à complexidade do serviço a ser implementado. Outrossim, merece reparos o *quantum* de multa diária fixado em caso de descumprimento, o qual se mostra arbitrário e excessivo. O instituto das astreintes foi criado para promover maior equilíbrio nas relações, considerando a vulnerabilidade do credor de obrigação de fazer em face da incolumidade física do devedor. Prestigiam-se ainda os Princípios da Celeridade e Efetividade processuais. Por oportuno, fica estabelecido o valor de R$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de multa diária, valor razoável e sem discrepância com a natureza da obrigação imposta. Agravo de Instrumento da demandada a que se dá parcial provimento, para fixar prazo de 30 (trinta) dias para funcionamento de Serviço de Atendimento ao Cliente gratuito a todo o Estado do Rio de Janeiro, sob pena de incidir, a partir deste prazo, multa diária de R$ 10.000,00 (dez mil reais).

A C O R D A M os Desembargadores da Vigésima Quarta Câmara Cível (Consumidor) do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade, em DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO, nos termos do voto do Relator.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (agravada) ajuizou Ação Civil Pública com pedido liminar em face de POLIMPORT COMERCIO E EXPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO LTDA (agravante).

A empresa demandada é conhecida no ramo de comércio varejista, com abrangência nacional, utilizando a denominação "Polishop".

Inicialmente, a sociedade somente possuía como canal de comunicação telefônica, com exceção do interesse do consumidor

ASSINADO DIGITALMENTE TJRJ

interessado em adquirir seus produtos, ligação interurbana para a cidade de São Paulo.

O Ministério Público propôs Termo de Ajustamento de Conduta - TAC -, ocasião em que a demandada disponibilizou para algumas cidades do Estado do Rio de Janeiro um canal de comunicação ao custo de ligação local. Contudo, nesses termos, não restavam atendidas as necessidades dos consumidores de forma geral, dando ensejo à interposição da Ação Civil Pública com pedido liminar.

Em antecipação dos efeitos da tutela de mérito, o juízo de primeira instância determinou que a empresa demandada, sob pena de multa diária de R$ 20.000,00 (vinte mil reais), oferecesse Serviço de Atendimento ao Cliente gratuito, divulgasse o referido número, em destaque, na página inicial do seu sítio eletrônico e ao final das ligações para o sistema de televendas (doc. 00060 do anexo 1).

Inconformada, a parte ré interpôs Agravo de Instrumento com pedido de efeito suspensivo, por meio do qual pretende a reforma da decisão que decretou os efeitos antecipados da tutela (doc. 00002).

É o relatório.

Presentes os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade recursal.

Ao recurso deve ser dado parcial provimento.

É firme o entendimento jurisprudencial no sentido de que a decisão interlocutória só deve ser revogada ou modificada quando se tratar de decisão teratológica, contrária à Lei ou à evidente prova dos autos. Neste sentido, segue entendimento sumulado deste Egrégio Tribunal de Justiça:

> **Súmula n.º 58, TJRJ** "*Somente se reforma a <u>concessão ou indeferimento de liminar</u>, se teratológica, contrária à Lei ou à evidente prova dos autos*".
>
> **Súmula n.º 59, TJRJ** "*Somente se reforma a decisão <u>concessiva ou não da antecipação de tutela</u>, se teratológica, contrária à Lei ou à evidente prova dos autos*".

ASSINADO DIGITALMENTE TJRJ

Na hipótese, a decisão agravada deve ser parcialmente reformada.

A controvérsia instalada nos autos cinge-se acerca da onerosidade excessiva para a empresa demandada em cumprir a decisão que, sem fixação de prazo razoável, determinou a instalação de Sistema de Atendimento ao Cliente gratuito, impondo alta multa diária em caso de descumprimento.

Sustentou a agravante que cumprirá integralmente os termos da decisão antecipatória, contudo, por absoluta impossibilidade técnica, não há como de imediato instalar o Serviço de Atendimento ao Cliente gratuito, necessitando de um prazo razoável para que o coloque em pleno funcionamento.

A medida transitória proposta pela sociedade ré, no TAC, feria a isonomia, ao impor diferenciação na cobrança da ligação local para algumas regiões do Estado do Rio de Janeiro.

Por conseguinte, mostra-se necessária e cabível, em caráter antecipatório, determinar a instalação do objetivado Sistema de Atendimento ao Cliente gratuito.

Como se sabe, a tutela antecipada somente é cabível quando se pode aferir, em Juízo de cognição sumária a verossimilhança das alegações autorais, o *periculum in mora* e a inexistência do dano reverso.

Os elementos constantes dos autos são suficientes a demonstrar a verossimilhança necessária para o deferimento da tutela antecipada, mediante o patente perigo de ocorrência de dano grave e de difícil reparação.

Tal situação não atinge a uma, duas ou três pessoas. Atinge milhares de consumidores, que não podem perder tempo útil com um procedimento dificultoso para ter uma simples informação ou formalizar reclamação em relação a produto comercializado pela demandada.

Empresas com recursos milionários devem colocar à disposição do consumidor todos os meios e instrumentos necessários para garantir uma boa comunicação com seu cliente. Neste caso, bem servir com acesso fácil é uma obrigação e não uma faculdade.

ASSINADO DIGITALMENTE TJRJ

Se o consumidor não precisa efetuar uma ligação interurbana para São Paulo para comprar os produtos da empresa agravante, também não deve precisar para questões relacionadas ao pós-venda.

O Brasil com dimensão continental não pode ficar dependente de uma cidade distante.

Visar lucro somente, não se sensibilizando com a boa e rápida prestação de serviços, é visão distorcida do novo modelo econômico e social que o mundo moderno exige.

A empresa ré tem capacidade econômica, técnica, operacional e estrutura suficientemente organizada para, já no curso desta demanda, instalar Serviço de Atendimento ao Cliente gratuito a todas as regiões do Estado do Rio de Janeiro.

Contudo, reconhece-se imprescindível fixação de prazo proporcional e razoável, a fim de evitar a imediata incidência de multa diária pelo descumprimento da decisão agravada.

Segundo apontado pela própria agravante, a fixação de prazo de 30 (trinta) dias para o pleno funcionamento da Central de Atendimento se mostra razoável e proporcional à complexidade do serviço a ser implementado.

Ademais, é o período de tempo necessário para que a empresa ré contrate funcionários e realize treinamento para iniciar atendimento pessoal aos consumidores.

Outrossim, merece reparo o valor da multa diária fixado em caso de descumprimento, o qual se mostra arbitrário e excessivo.

O Código de Processo Civil Brasileiro, inspirado na jurisprudência francesa consagrou o instituto ora em questão, previsto nos artigos 461 §§ 4º , 5º e 6º, 461-A, § 3º, 621, parágrafo único, 644 e 645 do CPC, além do artigo 84, § 4º, da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e artigo 52, V, da Lei nº 9.099/95 (sobre os Juizados Especiais). Assim, as reformas em nosso ordenamento processual civil, entre elas a Lei nº 8.952/94 que deu nova redação ao art. 461 do CPC e a Lei nº 10.044/02 que acrescentou o art. 461-A do mesmo diploma trouxeram grande avanço à efetiva prestação jurisdicional, conferindo ao julgador os meios coercitivos para obrigar o devedor a cumprir a determinação

ASSINADO TJRJ DIGITALMENTE

judicial, visando à busca da tutela específica. Dentre tais alterações, destaca-se a multa prevista no art. 461, chamada de astreinte.

> "Art. 461. Na ação que tenha por objeto o cumprimento de obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou, se procedente o pedido, determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento. (Redação dada pela Lei nº 8.952, de 13.12.1994).
> [...]
> § 4o O juiz poderá, na hipótese do parágrafo anterior ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando-lhe prazo razoável para o cumprimento do preceito. (Incluído pela Lei nº 8.952, de 13.12.1994)
> § 5o Para a efetivação da tutela específica ou a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o juiz, de ofício ou a requerimento, determinar as medidas necessárias, tais como a imposição de multa por tempo de atraso, busca e apreensão, remoção de pessoas e coisas, desfazimento de obras e impedimento de atividade nociva, se necessário com requisição de força policial. (Redação dada pela Lei nº 10.444, de 7.5.2002)
> § 6o O juiz poderá, de ofício, modificar o valor ou a periodicidade da multa, caso verifique que se tornou insuficiente ou excessiva. (Incluído pela Lei nº 10.444, de 7.5.2002)"

Cuida-se de multa imposta nas obrigações de fazer fungíveis e infungíveis, positivas ou negativas e entrega de coisa certa a qual pode ser deferida até de ofício pelo juízo para o caso de descumprimento de determinação judicial contida em decisão que antecipa a tutela ou em sentença.

A multa prevista nos parágrafos do artigo 461 não ostenta a natureza sancionatória comumente observada em outras medidas intituladas sob a mesma nomenclatura. A medida de apoio aplicável em sede de tutela antecipada, na sentença ou em decisão posterior que ordena o réu a cumprir sua obrigação de fazer tem natureza coercitiva, ou seja, pretende atuar sobre a vontade do obrigado, na tentativa de compeli-lo à observância do comando judicial. Não se trata de reprimenda, pois seu escopo é o cumprimento voluntário da prestação tutelada em juízo e não oferecer uma resposta a ato praticado pelo devedor.

Também não se trata de providência ressarcitória. Apesar de o respectivo montante ser exigível pelo titular do crédito em virtude do descumprimento da decisão mandamental, o valor arbitrado para

ASSINADO DIGITALMENTE TJRJ

a multa não visa reparar os prejuízos decorrentes do retardo ou inadimplemento da obrigação.

O instituto das astreintes foi criado para promover maior equilíbrio nas relações, considerando a vulnerabilidade do credor de obrigação de fazer em face da incolumidade física do devedor. Prestigiam-se ainda os Princípios da Celeridade e Efetividade processuais.

São as astreintes mecanismo da esfera cível a autorizar medidas pecuniárias a agir sobre o ânimo do devedor, na tentativa de convencê-lo a cumprir a prestação tutelada pela decisão judicial. Visa-se a obtenção do bem reclamado pelo credor a partir da colaboração do próprio devedor com a prática do exato comportamento a que está obrigado.

Diferentemente dos meios executórios, a multa em tela atinge de imediato a pessoa, e apenas em grau secundário o patrimônio de sua titularidade, praticando atos que se afastam da execução forçada e vêm a caracterizar a chamada execução indireta.

Nos Tribunais a redução da multa sob alegação de enriquecimento ilícito do autor da ação tem ocorrido com frequência. Destarte, necessário fixar o valor das *astreintes* em quantia condizente com o princípio da proporcionalidade e razoabilidade para que a multa não seja ínfima a ponto de não coagir o devedor nem excessiva a ponto de ser inviável seu cumprimento.

Agindo desta forma os julgadores não precisam reduzir posteriormente as multas já arbitradas, evitando assim que a perda de autoridade das decisões do Judiciário e a recalcitrância no descumprindo de determinações judiciais.

Por oportuno, reduzo e estabeleço o valor a título de multa diária, em R$ 10.000,00 (dez mil reais).

Ante o exposto, voto no sentido de **DAR PACIAL PROVIMENTO AO RECURSO**, fixando prazo de 30 (trinta) dias para que seja instalado o Serviço de Atendimento ao Cliente gratuito a todo o Estado do Rio de Janeiro, a contar da publicação da presente decisão, e adequando o valor da multa diária em R$ 10.000,00 (dez mil reais), em caso de inadimplemento e, se ultrapassado o prazo de 30 dias, caberá ao Juízo a quo, majorar a multa se reiterada a inadimplência após 90 dias.

ASSINADO DIGITALMENTE TJRJ

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL/CONSUMIDOR

Rio de Janeiro, 02 de julho de 2014.

PETERSON BARROSO SIMÃO
Desembargador

ASSINADO DIGITALMENTE TJRJ