Processo nº:	0403277-97.2013.8.19.0001
Tipo do Movimento:	Sentença
Descrição:	Trata-se de AÇÃO CIVIL PÚBLICA CONSUMERISTA, COM PEDIDO DE LIMINAR, ajuizada por MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO em face de POLIMPORT COMÉRCIO E EXPORTAÇÃO LTDA. Afirma que a empresa ré é reconhecida rede de comércio varejista de abrangência nacional, cujos produtos são comercializados por meio de lojas físicas, televendas, comércio eletrônico e catálogo; que foi registrada reclamação junto à Ouvidoria do Ministério Público relativa a não disponibilização, pela empresa ré, de serviço gratuito e local de atendimento ao consumidor por telefone, uma vez que o único número fornecido é de São Paulo, razão pela qual os consumidores são obrigados a efetuar ligações interurbanas, arcando com o ônus financeiro; que, no entanto, para realização de vendas, a ré oferece um número local para as grandes cidades; que a matéria também é objeto de inúmeras irresignações dos consumidores no site www.reclameaqui.com.br; que foi proposto Termo de Ajustamento de Conduta objetivando ser disponibilizado pela ré um número telefônico local para o atendimento de seus clientes, porém, foi informado pela ré que já teriam sido efetivadas mudanças em seu canal de contato com os clientes, consistentes na disponibilização de canal de comunicação com custo de tarifa local para determinados Municípios do Estado do Rio de Janeiro, excluindo desta lista, no entanto, outras localidades, que continuariam arcando com tarifa interurbana. Requer a concessão de tutela antecipada para que a ré ofereça Serviço de Atendimento aos Consumidores adequado através de número gratuito para os que adquirirem produtos por telefone ou pela internet, bem como divulgue amplamente o referido número, com destaque, na página inicial do site da empresa ao término das ligações para o sistema de televendas, informando-os aos consumidores que efetuem compras via telefone; confirmação da tutela; condenação da ré em danos morais coletivos, assim como danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados. Decisão às fls. 16/17, que deferiu a antecipação dos efeitos da tutela, nos exatos termos pretendidos, sob pena de multa diária de R$ 20.000,00 para a hipótese de descumprimento. Agravo de instrumento interposto às fls. 29/45. Contestação ofertada às fls. 108/121, acompanhada dos documentos de fls. 122/192. Aduz que oferece pleno e adequado atendimento ao cliente; que seu SAC conta com funcionários altamente qualificados e treinados para esclarecer dúvidas e atender as solicitações dos consumidores de forma eficiente e breve, através de telefones divididos em várias linhas e diversos ramais, através de centrais telefônicas, cujo objetivo é atender o maior número possível de consumidores ao mesmo tempo; que, ainda, seu canal de comunicação pela internet possibilita que o consumidor entre em contato com a ré por email e chat em tempo real, bem como acesse todas as regras e procedimentos para troca e eventuais reclamações; que a reclamação que levou à instauração do Inquérito Civil e posterior ajuizamento da presente tratou de um problema isolado e sem maiores reverberações dentro do universo de consumidores da POLIMPORT; que a obrigatoriedade de ter um serviço 0800 se restringe aos serviços regulados pelo Poder Público Federal, não enquadrando a hipótese do serviço prestado pela ré. Requer a improcedência dos pedidos. Réplica acostada às fls. 195/210. Em atenção ao despacho de fls. 211, manifestaram-se as partes ré, às fls. 212, pugnando pela produção de prova documental suplementar, e autora, às fls. 213/213-v, que informou não ter interesse na produção de novas provas. Edital a que alude o art. 94, do CPC acostado às fls. 217/218, não tendo havido manifestação de terceiros interessados, conforme Certidão Cartorária de fls. 219. Assim relatados, DECIDO: O processo encontra-se suficientemente instruído, não havendo necessidade de prova documental requerida pela ré às fls. 212. Esta magistrada já formou o seu convencimento, eis que a matéria que remanesce se situa estritamente no terreno do direito. Passo, pois, a proferir julgamento. Cuida-se de AÇÃO CIVIL PÚBLICA CONSUMERISTA, COM PEDIDO DE LIMINAR, ajuizada por MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO

RIO DE JANEIRO em face de POLIMPORT COMÉRCIO E EXPORTAÇÃO LTDA., na qual requer a concessão de tutela antecipada para que a ré ofereça Serviço de Atendimento aos Consumidores adequado através de número gratuito para os que adquirirem produtos por telefone ou pela internet, bem como divulgue amplamente o referido número, com destaque, na página inicial do site da empresa ao término das ligações para o sistema de televendas, informando-os aos consumidores que efetuam compras via telefone; confirmação da tutela; condenação da ré em danos morais coletivos, assim como danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados. Afirma a parte autora que a empresa ré não possui Serviço de Atendimento ao Consumidor gratuito, obrigando os clientes a realizar ligações interurbanas, eis que o único número fornecido é de São Paulo. Em sede de defesa, a parte ré alegou, em síntese, que a reclamação que levou à instauração do Inquérito Civil e posterior ajuizamento da presente tratou de um problema isolado e sem maiores reverberações dentro do universo de consumidores da POLIMPORT e que a obrigatoriedade de ter um serviço 0800 se restringe aos serviços regulados pelo Poder Público Federal, não enquadrando a hipótese do serviço prestado pela ré. O ponto nodal da controvérsia é se a parte ré tem obrigação de fornecer o serviço de call center gratuito a seus clientes. O fato é que a Lei Estadual nº 5273/2008 estabelece a obrigatoriedade de todos os estabelecimentos comerciais de vendas no atacado e varejo de possuírem serviço de atendimento ao consumidor totalmente gratuito (prefixo 0800), no território do Estado do Rio de Janeiro, conforme ora transcrito: ´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.´ Os documentos acostados aos autos, entretanto, demonstram que a ré não vem cumprindo com esta determinação legal. Às fls. 04, do Inquérito Civil em apenso, consta reclamação dirigida à Ouvidoria do Ministério Público, dando conta que ´não existe telefone de contato exceto para ligações interurbanas para SP (telefone 011 3444-0112); o chat só te orienta para venda dos produtos (...).´ Ao contrário da alegação da parte ré, em sede de defesa, de que se trata de um caso isolado, às fls. 06/06-v, também do Inquérito Civil em apenso, constam inúmeras reclamações de outros consumidores insatisfeitos com o mesmo problema junto ao site www.reclameaqui.com. A Constituição Federal, em seu art. 5º, XXXV, trouxe a proteção ao consumidor, em especial em razão de sua condição de vulnerabilidade. O Código de Defesa do Consumidor exerce uma nítida função social, modificando as relações jurídicas de direito privado e intervindo de maneira imperativa nestas, instituindo princípios, tais como o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor junto ao mercado de consumo (art. 4º, I), princípio da boa-fé objetiva e do equilíbrio das relações entre fornecedores e consumidores (art. 4º, II) e princípio da informação (art. 4º, III). In casu, verifica-se que a parte ré, parte mais forte da relação, não disponibiliza serviço de call center aos seus consumidores, parte mais fraca, exigindo que os mesmos arquem com os ônus financeiros de ligações interurbanas. 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, º§ 1º, 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 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. O direito à

informação deve abranger todos os momentos do fornecimento de produtos e serviços, seja na fase pré ou pós venda, o que não tem ocorrido no presente caso. Ao não disponibilizar o serviço em questão, a parte ré fere os princípios acima mencionados. Por todos esses fundamentos, não tendo a demandada colacionado ao processo elementos capazes de desconstituir o direito do autor, impõe-se a procedência da ação, no sentido de impor à ré a adequação dos seus produtos. O pleito indenizatório, entretanto, não merece prosperar. O pedido de condenação por danos morais mostra-se descabido por dois singelos motivos: primeiro, porque indemonstrados tais prejuízos, não podendo tal prova ser substituída pela alegação de mero inadimplemento da obrigação; depois, porque, em sede de direitos transindividuais, não há como associar sofrimento mental ou moral intenso por parte da vitima. Nesse sentido o julgado do STJ, de relatoria do eminente Ministro Luiz Fux: ´PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA. FRAUDE EM LICITAÇÃO REALIZADA PELA MUNICIPALIDADE. ANULAÇÃO DO CERTAME. APLICAÇÃO DA PENALIDADE CONSTANTE DO ART. 87 DA LEI 8.666/93. DANO MORAL COLETIVO. IMPOSSIBILIDADE. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. INDICAÇÃO DE DISPOSITIVO NÃO DEBATIDO NA INSTÂNCIA ´A QUO´. 1. A simples indicação dos dispositivos tidos por violados (art. 1º, IV, da Lei 7347/85 e arts. 186 e 927 do Código Civil de 1916), sem referência com o disposto no acórdão confrontado, obsta o conhecimento do recurso especial. Incidência dos verbetes da Súmula 282 e 356 do STF. 2. Ad argumentandum tantum, ainda que ultrapassado o óbice erigido pelas Súmulas 282 e 356 do STF, melhor sorte não socorre ao recorrente, máxime porque a incompatibilidade entre o dano moral, qualificado pela noção de dor e sofrimento psíquico, e a transindividualidade, evidenciada pela indeterminabilidade do sujeito passivo e indivisibilidade da ofensa objeto de reparação, conduz à não indenizabilidade do dano moral coletivo, salvo comprovação de efetivo prejuízo dano. 3. Sob esse enfoque decidiu a 1ª Turma desta Corte, no julgamento de hipótese análoga, verbis: ´PROCESSUAL 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 598.281/MG, Rel. Ministro LUIZ FUX, Rel. p/ Acórdão Ministro TEORI ALBINO ZAVASCKI, PRIMEIRA TURMA, julgado em 02.05.2006, DJ 01.06.2006) 4. Nada obstante, e apenas obiter dictum, há de se considerar que, no caso concreto, o autor não demonstra de forma clara e irrefutável o efetivo dano moral sofrido pela categoria social titular do interesse coletivo ou difuso, consoante assentado pelo acórdão recorrido:´...Entretanto, como já dito, por não se tratar de situação típica da existência de dano moral puro, não há como simplesmente presumi-la. Seria necessária prova no sentido de que a Municipalidade, de alguma forma, tenha perdido a consideração e a respeitabilidade e que a sociedade uruguaiense efetivamente tenha se sentido lesada e abalada moralmente, em decorrência do ilícito praticado, razão pela qual vai indeferido o pedido de indenização por dano moral´. 5. Recurso especial não conhecido. REsp 821891 - RS - DJ 12.05.2008 Quanto aos danos materiais, não se podendo presumi-los, devem ser afastados da condenação, o que não impede que os consumidores eventualmente lesados pela conduta faltosa da ré persigam o respectivo ressarcimento em sede de ação judicial individual. Por todo exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS DEDUZIDOS NA INICIAL para confirmar a tutela antecipada deferida às fls. 16/17. Condeno a ré no pagamento das custas processuais, deixando de fixar honorários advocatícios por entender que o Ministério Público atua por dever de ofício não equiparável à advocacia. P. R. I. Intime-se pessoalmente o Ministério Público.