



ESTADO DO RIO DE JANEIRO

PODER JUDICIÁRIO

VIGÉSIMA SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

AGRAVO DE INSTRUMENTO N° 0061564-24.2013.8.19.0000

AGRAVANTE: FAST SHOP S/A.

AGRAVADOS: MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

RELATOR: DESEMBARGADOR MARCOS ANDRÉ CHUT

AGRAVO DE INSTRUMENTO COM PEDIDO DE EFEITO SUSPENSIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA AJUIZADA PELO MP/RJ A FIM DE COMPELIR A FAST SHOP A DISPONIBILIZAR AOS CONSUMIDORES UM NÚMERO DE TELEFONE GRATUITO COM PREFIXO 0800, PARA EFETUAR RECLAMAÇÕES, ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS E PRESTAÇÃO DE OUTROS SERVIÇOS. DECISÃO AGRAVADA QUE DEFERIU A TUTELA ANTECIPADA. SOBRE A MATÉRIA FOI SUSCITADO INCIDENTE DE INCONSTITUCIONALIDADE DA LEI N° 5.273/08. HOUE SUSPENSÃO DO INCIDENTE DE INCONSTITUCIONALIDADE, CONSIDERANDO A RELAÇÃO DE PREJUDICIALIDADE ENTRE ESTE E A ADI N° 4.118/RJ. APÓS A DECISÃO DO STF PROFERIDA NA REFERIDA ADI 4.118/RJ ESTES AUTOS FORAM DEVOLVIDOS À 22ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO. AGRAVANTE QUE JÁ DISPONIBILIZA O SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS CONSUMIDORES. DECISÃO AGRAVADA QUE MERECE REFORMA. **PROVIMENTO AO RECURSO.**



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos do **agravo de instrumento nº 0061564-24.2013.8.19.0000**, em que figura como agravante, *Fast Shop S/A.* e, como agravado, Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro.

Acordam os Desembargadores que integram a Vigésima Segunda Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça Estado do Rio de Janeiro, por **unanimidade** de votos, em **dar provimento** ao recurso, nos termos do voto do Relator.

RELATÓRIO

Cuida-se de agravo de instrumento interposto por *Fast Shop S/A.* contra decisão proferida pelo Juízo de Direito da 5ª Vara Empresarial da Capital/RJ, nos autos originários, de nº 0315451-33.2013.8.19.0001.

Abaixo, o teor da decisão agravada (indexador 15, do originário):

“Ao não disponibilizar serviço de atendimento gratuito por telefone aos consumidores, caracteriza não só conduta violadora da Lei Estadual nº 5273/2008, que ainda se encontra em vigor, eis que não julgada a ADIN em tramitação no STF, mas, sobretudo, as normas estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor, sendo isto, por si só, suficiente para autorizar o deferimento da liminar ora requerida.

Com efeito, além de a lei consumerista impor ao fornecedor de produtos ou serviços o dever de informar, também veda a onerosidade



ESTADO DO RIO DE JANEIRO

PODER JUDICIÁRIO

excessiva, prática que considera abusiva, conforme artigo 39, inciso IV.

Ora, os consumidores clientes da ré, além de pagarem pelos produtos adquiridos, ainda têm que "banciar" o encargo financeiro das tarifas telefônicas quando recorrem ao SAC, eis que a requerida não disponibiliza serviço de atendimento gratuito por telefone.

Pelo exposto, entendo presentes os pressupostos autorizadores do pedido de liminar, pelo que, determino que a ré ofereça Serviço de Atendimento aos Consumidores adequado através de número gratuito para os que desejam efetuar reclamações, esclarecimentos de dívidas e prestação de outros serviços, bem como, divulgue amplamente o referido número, com destaque, na página inicial do site da empresa e ao término das ligações para o sistema de televidas, informando-o aos consumidores que efetuem compras via telefone.

O descumprimento da presente decisão ensejará multa de R\$50.000,00, que pode ser majoradas em caso de recalcitrância da ré. Cite-se e intime-se para cumprimento.”

Inconformada, a *Fast Shop* alega ausência dos pressupostos para a concessão da tutela antecipada.

Afirma que a lei estadual nº 5.273 é datada de 2008, sendo que até o presente momento, não há qualquer reclamação por parte consumidores quanto ao seu descumprimento, nem tampouco há interessados na presente ação civil pública. Portanto, descabe falar em urgência por inexistir qualquer dano irreparável ou de difícil reparação.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO

PODER JUDICIÁRIO

Aduz que já disponibiliza inúmeros canais de contato com seus consumidores.

Observa que a lei impugnada é inconstitucional e cabia ao juízo *a quo* o exame da sua constitucionalidade, a despeito de estar pendente de julgamento ação direta de inconstitucionalidade da referida legislação.

Destaca o seguinte: *“Aduz que a fumaça do direito alegado funda-se na ausência de uma central de atendimento gratuito aos consumidores da agravante, descumprindo a Lei Estadual 5.273/2008, bem como suposta violação ao Código de Defesa do Consumidor no que tange ao dever de informar e da onerosidade excessiva. Sustenta que onerosidade excessiva e dever de informar tiveram interpretação elástica e extensiva e que não há dúvida acerca da inconstitucionalidade da Lei Estadual como bem assevera o próprio Ministério Público, o MPF, e a Advocacia Geral da União, em pareceres emitidos na ADI 4.118-RJ, em trâmite no Supremo Tribunal Federal”*.

Sustenta que *“a Lei Estadual 5.273/2008, estabeleceu intervenções diretas na propriedade privada e na ordem econômica, questões que deve ser disciplinadas privativamente pela União Federal, a teor do disposto no artigo 21, inciso I da Constituição Federal. E, ainda que se considere estar diante de matéria atinente ao direito do consumidor, a Lei também se revela manifestamente inconstitucional por inequívoca afronta ao artigo 24, § 3º da Constituição Federal. Logo, a liminar deve ser cassada pelo Tribunal”*.

Salienta que *“conforme se verifica do artigo 24, §3º da Constituição Federal, foi outorgada aos Estados a competência legislativa plena em matéria de direito do consumidor nas hipóteses de inexistência de lei federal, devendo, como requisito, tal competência ser exercida para atender a alguma particularidade ou peculiaridade da unidade federativa. No caso em tela, deveria atender a uma particularidade ou peculiaridade do Estado do Rio de*



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

Janeiro. Para tanto, cita trecho da justificativa do Projeto nº 1033/2003, diploma que deu origem à Lei Estadual 5.273/2008, para demonstrar que a edição da lei não se lastreou em nenhuma particularidade do Estado do Rio de Janeiro, em manifesta usurpação de competência da União Federal”.

Pugna pela concessão do efeito suspensivo e requer, ao final, a reforma da decisão agravada.

Efeito suspensivo concedido, no index 29.

Informações prestadas, com a manutenção da decisão.

Contrarrazões, no index 44, pelo desprovimento do recurso.

Em março de 2014, sobreveio acórdão da lavra do Exmº Des. Sebastião Rugier Bolelli, no index 67, no qual suscitara incidente de inconstitucionalidade da lei estadual nº 5.273/2008 impugnada, ao Órgão Especial deste Tribunal de Justiça, de acordo com o artigo 99 do REGITJRJ, suspendendo o julgamento do agravo de instrumento.

Em setembro de 2022, o incidente de inconstitucionalidade foi julgado prejudicado ante o reconhecimento, pelo STF, da constitucionalidade da lei no bojo da ADI 4118/RJ.

Remetidos, em seguida, estes autos a esta Câmara, para julgamento do agravo, no final de março de 2023.

Opina a Procuradoria de Justiça, no index 314, pelo desprovimento do recurso.

É o relatório. Passo ao voto.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO

PODER JUDICIÁRIO

Na origem, trata-se de ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público do Rio de Janeiro contra a *Fast Shop*, objetivando o cumprimento da Lei Estadual n.º 5273/2008, bem como supostos preceitos insculpidos no Código de Defesa do Consumidor, a fim de que as empresas varejistas ofereçam serviço de atendimento ao consumidor por meio de número gratuito (0800).

O juízo de origem concedeu liminar para determinar que a agravante “*ofereça Serviço de Atendimento aos Consumidores adequado através de número gratuito para os que desejam efetuar reclamações, esclarecimentos de dívidas e prestação de outros serviços, bem como, divulgue amplamente o referido número, com destaque, na página inicial do site da empresa e ao término das ligações para o sistema de televendas, informando-o aos consumidores que efetuem compras via telefone*”.

A *Fast Shop*, inconformada agravou pleiteando a revogação da decisão.

Pois bem.

Assiste razão à agravante. Isso porque ela já disponibiliza o serviço gratuito aos consumidores, na região do interior dos Estados, de forma consolidada, como se pode ver no seu sítio eletrônico, no qual indica no setor “Fale Conosco”, o número 0800. De se registrar que nas capitais do País, o serviço de atendimento aos consumidores é fornecido por um número, com prefixo 011, este, sim, pago.

Confira-se:



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

https://www.fastshop.com.br/web/?gclid=Cj0KCQjw6cKiBhD5ARIsAKXUdyb-Go0gBbcfF87bWYvbC0P-BouBFklQnP6xkhRk9AfJOV24tWbP6H8aArvREALw_wcB

A captura de tela mostra o cabeçalho do site Fast Shop com o logotipo e ícones de localização, perfil, favoritos, carrinho e compartilhamento. Abaixo, há cinco cartões de promoção: 'fastshopServices', 'LISTA DE Casamento', 'Fast Shop Empresas', 'BLOG Fast Life' e 'Televentas' com o número de telefone (11) 3003-3278. Na base da página, há uma seção de links úteis dividida em: 'Fast Shop' (Portal de Privacidade, Proteção de dados, Política de privacidade, Termos e condições de venda, Solicitação de direitos), 'Atendimento Fast Shop' (Fale Conosco, Troca e Devolução, Primeira Compra, Direito de Arrependimento de Compra) e 'Televentas' (número de telefone, horários de atendimento em Capitais e Regiões Metropolitanas, e horários em sábados e feriados). À direita, há ícones para redes sociais (YouTube, Twitter, Instagram, Facebook).

Assim, o efeito suspensivo deve ser confirmado, e a decisão agravada deve ser revogada.

Ante o exposto, **voto** no sentido de **dar provimento** ao recurso para confirmar o efeito suspensivo e revogar a decisão agravada.

P.I.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

Agravo de Instrumento nº 0061564-24.2013.8.19.0000 - 3



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

DESEMBARGADOR MARCOS ANDRÉ CHUT
RELATOR