



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Sétima Câmara Cível

Apelação Cível nº. 0276755-25.2013.8.19.0001

Apelante: Nextel Telecomunicações Ltda

Apelado: Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

Relatora: Des. Tereza Cristina Sobral Bittencourt Sampaio

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. SERVIÇO DE TELEFONIA. DIREITO DO CONSUMIDOR.

- Ação civil pública, ajuizada pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, visando compelir a ré a regularizar seu Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

- Sentença de procedência dos pedidos iniciais, condenando a sociedade demandada a fornecer o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de forma adequada, sob pena de multa diária, bem como a reparar eventuais danos morais e materiais causados aos consumidores, a serem apurados em posteriores demandas individuais, além de compensar danos morais coletivos, no valor de R\$ 136.869,44, e pagar honorários sucumbenciais.

- Preliminar de cerceamento de defesa, por suposta ofensa ao artigo 477, § 3º, do CPC/15, que não merece acolhida, haja vista que a sociedade ré, apesar de convenientemente não ter trazido toda a documentação necessária à análise da controvérsia pelo perito do juízo, ainda assim, teve a oportunidade de impugnar o laudo mediante petição escrita, não havendo, portanto, necessidade que justifique sua insistência em ver realizada a audiência prevista no referido artigo 477, § 3º, do CPC/15.

- Controvérsia explicitada na presente ação civil pública que deve ser regulada pelas normas constantes no Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), haja vista a possibilidade de pessoas jurídicas serem consideradas destinatárias finais em determinados contratos.

1

RCR

Secretaria da Vigésima Sétima Câmara Cível
Beco da Música, 175, 1º andar – Sala 109 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5402 – E-mail: 27cciv@tjrj.jus.br





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Sétima Câmara Cível

Apelação Cível nº. 0276755-25.2013.8.19.0001

- Prestação de serviços de telefonia em proveito de sociedades empresárias que não pode ser considerada como sendo uma “atividade-meio”, eis que o referido serviço não está sendo modificado e reintroduzido no mercado para fins de consumo por outros interessados, sendo eventuais sociedades contratantes as verdadeiras destinatárias finais do serviço.
- Disposições constantes no Decreto nº. 6.523/2008 que são perfeitamente aplicáveis ao caso em análise, eis que o referido decreto visa, justamente, a regulamentar o CDC, estabelecendo normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).
- Laudo pericial, produzido nestes autos sob o crivo do contraditório e da ampla defesa, que foi categórico ao afirmar a ocorrência de violações às normas consumeristas, estando correta, portanto, a pretensão do Ministério Público de obter a reparação dos danos causados aos consumidores.
- Manutenção da condenação da ré ao pagamento de verba compensatória de danos morais e indenizatória de danos materiais aos consumidores que comprovem, em ação individual, a efetiva ocorrência de tais danos.
- Valor fixado a título de compensação por danos morais coletivos que também não merece redução, haja vista que fixado com base no pedido constante na petição inicial, na complexidade da demanda, bem como no grau de responsabilidade da parte ré.
- Correção monetária da referida verba compensatória que, todavia, deve fluir a partir da sentença, nos termos do enunciado nº. 362, da súmula do STJ.
- Juros legais de mora que podem ser fixados de ofício pelo magistrado, haja vista versar sobre questão de ordem pública, não havendo, portanto, ofensa ao princípio do *non reformatio in pejus*.
- Termo *a quo* dos juros de mora incidentes sobre a verba compensatória de danos morais coletivos que deve se dar a partir da citação. Precedentes deste Tribunal.

2

RCR

Secretaria da Vigésima Sétima Câmara Cível
Beco da Música, 175, 1º andar – Sala 109 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5402 – E-mail: 27cciv@tjrj.jus.br





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Sétima Câmara Cível

Apelação Cível nº. 0276755-25.2013.8.19.0001

- Impossibilidade de condenação da parte vencida ao pagamento de honorários advocatícios de sucumbência ao *Parquet*, conforme precedentes do STJ.

- Inaplicabilidade dos honorários advocatícios recursais na espécie, eis que não presente a hipótese descrita no artigo 85, § 11º, do novo CPC/15.

CONHECIMENTO E PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO. MODIFICAÇÃO, DE OFÍCIO, DO JULGADO PARA ESTABELECEER O TERMO *A QUO* DOS JUROS LEGAIS DE MORA.

Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível nº 0276755-25.2013.8.19.0001, de que são partes as acima mencionadas – **ACÓRDAM** os Desembargadores da 27ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade de votos, em conhecer e dar parcial provimento ao recurso da ré, bem como para modificar, de ofício, o julgado, a fim de estabelecer o termo *a quo* dos juros legais de mora, nos termos do voto da Desembargadora Relatora.

Trata-se de ação civil pública, ajuizada pelo **Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro** em face de **Nextel Telecomunicações Ltda**, objetivando o autor a condenação da ré a, liminarmente: **I)** prestar o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de forma adequada e eficiente; **II)** manter o tempo máximo para contato direto com o atendente em até 60 segundos; **III)** atender adequadamente todos os casos de reclamação, pedido de informação e dúvidas efetuados por meio do SAC, abstendo-se de finalizar a ligação antes da conclusão do atendimento; e **IV)** receber e processar imediatamente o pedido de

3

RCR

Secretaria da Vigésima Sétima Câmara Cível
Beco da Música, 175, 1º andar – Sala 109 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5402 – E-mail: 27cciv@tjrj.jus.br





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Sétima Câmara Cível

Apelação Cível nº. 0276755-25.2013.8.19.0001

cancelamento de serviço feito pelo consumidor, nos termos do Decreto nº 6.563/2008. Ao final, pugna o *Parquet* pela condenação da sociedade ré ao pagamento de verba indenizatória de danos materiais e compensatória de danos morais causados aos consumidores de forma individualizada, bem como em sentido coletivo, este último no valor mínimo de R\$ 100.000,00 a ser revertido ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados.

Aduz o autor, em síntese, que o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da ré vem sendo prestado de maneira ineficiente e inadequada, pois os consumidores têm encontrado dificuldade de solucionar suas demandas (*reclamações, dúvidas e cancelamento de serviços*) por meio do referido atendimento telefônico disponibilizado pela demandada. Argumenta que tal situação deu ensejo, inclusive, à instauração do Inquérito Civil de nº 763/10, por parte do MP. Sustenta que a conduta da ré viola o princípio da boa-fé objetiva, notadamente no tocante ao dever de informação previsto no artigo 6º, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), devendo a ré, portanto, ser condenada a ressarcir individualmente os consumidores pelos danos que vem causando. Por fim, alega que o número expressivo de representações e reclamações feitas pelos consumidores, aliado à natureza dos direitos violados, gerou também danos morais em sentido coletivo, razões porque ajuizou a presente demanda.

Em sentença de fls. 519/522 (*indexador 000554*), o magistrado *a quo*

4

RCR

Secretaria da Vigésima Sétima Câmara Cível
Beco da Música, 175, 1º andar – Sala 109 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5402 – E-mail: 27cciv@tjrj.jus.br





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Sétima Câmara Cível

Apelação Cível nº. 0276755-25.2013.8.19.0001

julgou o feito nos seguintes termos, *in verbis*: (...) *Em face do exposto, e por esses fundamentos, JULGO PROCEDENTES os pedidos autorais e, convertendo em definitiva a antecipação dos efeitos da tutela concedida, determino à ré que (i) ofereça Serviço de Atendimento aos Consumidores adequado e eficiente através de números telefônicos disponibilizados aos consumidores para a resolução das demandas concernentes à informação, dúvida, reclamação e ao serviço pós-venda; (ii) mantenha o tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa operação for selecionada pelo consumidor em até 60 (sessenta) segundos, nos termos do art. 1º da portaria no 2.014/08; (iii) atenda adequadamente todos os casos de reclamação, pedido de informação e dúvidas efetuados através do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, abstando-se de finalizar a ligação antes da conclusão do respectivo atendimento e; (iv) receba e processe imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feita pelo consumidor, nos termos do artigo 18 e seus parágrafos do Decreto no 6523/2008, todos sob pena de multa diária no valor de R\$1.000,00 (hum mil reais) pelo descumprimento da obrigação de fazer referente a cada item descumprido. A par disso, condeno a ré ao pagamento de danos materiais e morais individuais, em montante a ser fixado em fase de liquidação de sentença, ex vi dos arts. 95 e 97 do Código de Defesa do Consumidor, devidamente corrigidos e com juros de 1% ao mês a partir da data do evento danoso, em consonância com a Súm. 54 do STJ e ao pagamento de danos morais coletivos, que fixados estes em R\$ 136.869,44 (cento e trinta e seis mil oitocentos e sessenta e nove reais e quarenta e quatro centavos), valor este a ser recolhido em favor do Fundo de Reconstituição de Bens Lesados (art. 13, da Lei 7.347185). Condeno as rés, ainda, ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% (dez por cento) do valor da causa, na forma do art 85, §8º, do NCPD, que deverão ser revertidos para o Fundo de que trata o art. 13 da Lei 7.347185 (...).*

5

RCR

Secretaria da Vigésima Sétima Câmara Cível
Beco da Música, 175, 1º andar – Sala 109 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5402 – E-mail: 27cciv@tjrj.jus.br





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Sétima Câmara Cível

Apelação Cível nº. 0276755-25.2013.8.19.0001

Embargos de declaração opostos pela sociedade ré às fls. 523/531 (*indexador 000559*) e rejeitados em decisão de fls. 541 (*indexador 000579*).

Irresignada, a sociedade demandada interpôs recurso de apelação às fls. 542/570 (*indexador 000581*), alegando, em síntese, que a sentença deve ser anulada, pois houve cerceamento de defesa na espécie, haja vista o indeferimento da audiência de que trata o artigo 477, § 3º, do CPC; que havia necessidade de indagar o perito em audiência, a fim de que ele sanasse as dúvidas tempestivamente levantadas; que o perito invadiu seara relativa à matéria de direito, extrapolando sua atribuição que deveria ser apenas técnica; que o serviço de comunicação denominado SME (*Serviço Móvel Especializado*) é destinado para um público corporativo, sendo, na verdade, um incremento à atividades produtivas; que, após a entrega do laudo, formulou indagações que não foram devidamente respondidas pelo perito do juízo; que o inquérito civil instaurado pelo Ministério Público, teve como fundamento apenas uma queixa formulada por uma própria integrante do Ministério Público, de nome Vanessa Martins Santos; que a referida reclamante sequer era usuária dos serviços da Nextel, sendo, na verdade, mera usuária dos serviços contratados pela empresa de seu marido; que as normas dispostas no CDC são inaplicáveis ao chamado Serviço Móvel Especializado (*SME*), cujo objetivo é o incremento de atividade corporativa e empresarial; que não pode encerrar contratos por meio de ligação telefônica se a avença foi firmada por meio de contrato escrito, haja vista o disposto no artigo

6

RCR

Secretaria da Vigésima Sétima Câmara Cível
Beco da Música, 175, 1º andar – Sala 109 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5402 – E-mail: 27cciv@tjrj.jus.br





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Sétima Câmara Cível

Apelação Cível nº. 0276755-25.2013.8.19.0001

472, do antigo CPC/73, sendo, portanto, inaplicável ao caso o Decreto nº. 6.523/08 ou qualquer outra norma consumerista; que o percentual de ligações encerradas antes do efetivo atendimento do cliente é de apenas 2,3%; que, após vencer licitação para realizar o chamado Serviço Móvel Pessoal (SMP), fez pesado investimento em infraestrutura, a fim de se adequar às exigências do mercado consumerista, sendo possível que, agora, haja o cancelamento dos serviços por meio de inúmeros canais de atendimento; que a perícia abordou temas que sequer foram aventados na petição inicial, pois os fatos descritos na exordial ocorreram na época em que sua atuação se limitava ao Serviço Móvel Especializado (SME), hipótese que exclui a aplicação do Decreto nº. 6.523/2008, que é aplicável apenas ao Serviço Móvel Pessoal (SMP); que não há dano moral a compensar na espécie, devendo este órgão fracionário, caso assim não entenda, ao menos reduzir pela metade o valor fixado pelo magistrado de primeira instância; que a verba compensatória dos danos morais deve ser corrigida a partir da prolação da sentença, nos termos do enunciado nº. 362, da súmula do STJ, e não a partir do ajuizamento da demanda como parece ter feito o magistrado *a quo*; e que deve ser aplicado o princípio da simetria, a fim de afastar a condenação imposta a título de honorários advocatícios de sucumbência, razões porque pugna pelo conhecimento e integral provimento de seu recurso.

Contrarrazões às fls. 573/598 (*indexador 000613*).

Manifestação da douta Procuradoria de Justiça às fls. 649/672 (*indexador*

7

RCR

Secretaria da Vigésima Sétima Câmara Cível
Beco da Música, 175, 1º andar – Sala 109 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5402 – E-mail: 27cciv@tjrj.jus.br





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Sétima Câmara Cível

Apelação Cível nº. 0276755-25.2013.8.19.0001

000648), opinando pelo conhecimento e pelo desprovimento do apelo.

É o relatório.

Inicialmente, constato a presença dos requisitos de admissibilidade necessários ao conhecimento do presente recurso. Isso porque, o referido apelo encontra-se devidamente preparado, tendo sido, ainda, interposto dentro do prazo regular (*fl. 571 – indexador 000610*). No mais, observa os requisitos da “regularidade formal” e do “cabimento”; além de ter sido interposto por parte legítima e não apresentar nenhuma causa extintiva ou interruptiva do direito da recorrente. Logo, constatada a presença dos requisitos extrínsecos e intrínsecos de admissibilidade, recebo o presente recurso em seus regulares efeitos.

No que se refere ao argumento de que a sentença deveria ser anulada em razão de suposto cerceamento de defesa, entendo que não merece acolhida a irresignação da sociedade recorrente. Isso porque, a parte ré, apesar de convenientemente não ter trazido toda a documentação necessária à análise da controvérsia pelo perito do juízo (*fato esse que, diga-se, foi mencionado pelo referido expert em inúmeras ocasiões*), teve, ainda assim, a oportunidade para impugnar as argumentações constantes no laudo, conforme se pode constatar do despacho ordinatório de *fl. 436 (indexador 000467)*. Logo, o fato de o magistrado *a quo* não ter aceitado o pedido de realização de audiência específica para manifestação do perito do juízo, por si só, não permite depreender que teria havido cerceamento de

8

RCR

Secretaria da Vigésima Sétima Câmara Cível
Beco da Música, 175, 1º andar – Sala 109 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5402 – E-mail: 27cciv@tjrj.jus.br





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Sétima Câmara Cível

Apelação Cível nº. 0276755-25.2013.8.19.0001

defesa na espécie, motivo pelo qual deve ser afastada essa questão preliminar.

No que se refere ao argumento da ré no sentido de que as normas dispostas no Código de Proteção e Defesa do Consumidor seriam inaplicáveis ao chamado Serviço Móvel Especializado (SME), mas apenas ao chamado Serviço Móvel Pessoal (SMP), entendo, também, que não merece acolhida o ponto. Isso porque, ainda que o SME seja comumente utilizado por sociedades empresárias no desenvolvimento de suas atividades, tal fato, por si só, não exclui a constatação de que tal serviço também é prestado a um destinatário final, pois eventual ligação feita pelos prepostos ou funcionários da sociedade contratante não está sendo “transformada” e “repassada” para outro consumidor final da cadeia produtiva. Ao revés, está sendo utilizada pela própria sociedade contratante para agilizar e facilitar suas operações.

A jurisprudência deste Tribunal já se manifestou sobre a possibilidade de a pessoa jurídica ser destinatária final de determinados produtos e serviços, conforme se pode constatar do enunciado nº. 328, da súmula desta Corte. Logo, incabível a tentativa da ré de excluir a aplicação do microsistema consumerista ao presente caso, estando, pois, correta a sentença também nesse ponto. Nesse sentido, convém transcrever o referido enunciado nº. 328, que era aplicável quando ainda existiam as câmaras especializadas em direito do consumidor. Confira-se:

9

RCR

Secretaria da Vigésima Sétima Câmara Cível
Beco da Música, 175, 1º andar – Sala 109 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5402 – E-mail: 27cciv@tjrj.jus.br





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Sétima Câmara Cível

Apelação Cível nº. 0276755-25.2013.8.19.0001

Súmula nº. 328, do TJERJ: É competente a Câmara Especializada para dirimir controvérsia referente à prestação de serviço por pessoa física a pessoa jurídica na qualidade de destinatária final. Grifos apostos.

Ressalte-se que o fato de terem sido extintas as câmaras especializadas em direito do consumidor, por si só, não permite concluir que seria inaplicável o enunciado acima transcrito. Isso porque, o cerne do referido enunciado diz respeito à aplicação do CDC aos contratos em que pessoas jurídicas figurem como destinatárias finais, tal como alega a ré no presente caso, o que permite concluir que o diploma consumerista é sim aplicável, ainda que não haja mais câmaras especializadas em Direito do Consumidor neste Tribunal.

Portanto, não há que se falar em inaplicabilidade das disposições constante no Decreto nº. 6.523/2008 ou mesmo conduta indevida do perito ao utilizar tal diploma como referência para seu trabalho, eis que o referido decreto visa, justamente, a regulamentar o CDC, estabelecendo normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

No que se refere especificamente aos defeitos apresentados no serviço de atendimento prestado pela ré, entendo que, apesar da tentativa da sociedade demandada em dificultar a descoberta da verdade (*mediante recusa em apresentar documentos necessários à realização da perícia*), foi possível comprovar a veracidade das alegações explicitadas pelo Ministério Público. Isso porque, em análise



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Sétima Câmara Cível

Apelação Cível nº. 0276755-25.2013.8.19.0001

estatística dos poucos dados apresentados, o perito conclui que muitas das ligações feitas pelos consumidores foram, de fato, encerradas de forma abrupta, tendo os atendentes da ré, em algumas situações, tentado condicionar o cancelamento do serviço a uma suposta indicação de outros interessados em obter a linha a ser cancelada, como se o consumidor somente pudesse interromper o serviço se antes indicasse alguém para substituí-lo no contrato, o que é absolutamente descabido e não pode ser mantido por este Tribunal.

Vale salientar, ademais, que, ao contrário do que pretende fazer crer a sociedade ré, as disposições do microssistema de proteção e defesa do consumidor devem ser aplicadas não apenas ao chamado Serviço Móvel Pessoal (SMP), mas a todo e qualquer serviço prestado no mercado de consumo, inclusive o Serviço Móvel Especializado (SME). Logo, incabível a tentativa da demanda de se furta à prestação de serviço adequado, argumentando que as disposições do CDC se aplicariam apenas a uma pequena fração dos serviços que presta. Nesse sentido, convém transcrever pequeno trecho do laudo pericial que confirma o entendimento acima explicitado (*fls. 432/433 – indexador 000434*). Confira-se:

VII — CONCLUSÃO

Tendo em vista o que foi dito no corpo do Laudo Pericial e considerando o objetivo da perícia, chegamos às seguintes conclusões:

Mesmo com a realização da perícia in loco, nas dependências da parte Ré, a montagem desta peça técnica ocorreu através da análise documental, tendo em vista que o cenário atual não é mais o mesmo da época que ocorreram

11

RCR





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Sétima Câmara Cível

Apelação Cível nº. 0276755-25.2013.8.19.0001

as reclamações narradas na inicial.

Uma vez que não foram apresentados pela Nextel, documentos ou gravações anteriores a operação ao SAC, todo o estudo retrata o "modus operandi" atual no serviço SMP. Não foi apresentado nenhum documento ou gravação da época da operação do SME.

Quanto a análise das gravações, este Perito utilizou um cálculo amostral para definir o tamanho das amostras onde obtivéssemos uma confiabilidade de 95%.

Com um universo de 2.443 gravações apresentadas, considerando uma heterogeneidade de 50% (pior caso) visto que existe uma diversidade de temas nas gravações, foram analisadas 395 (trezentas e noventa e cinco) amostras, o que da uma margem de erro de 4,6%, logo uma confiabilidade de 95,6%. Garantindo, assim, uma análise confiável do universo em estudo.

Diante do cenário atual, podemos constatar nas audições das gravações, que no processo de solicitação do cancelamento de uma linha, após a exaustiva verificação que realmente o Usuário está decidido a cancelar, a Atendente pergunta se o Usuário indica algum interessado para que a linha possa ser transferida. Como se o Usuário tivesse o dever de manter o serviço funcionando mesmo que não precise mais dos serviços.

Outro ponto que merece destaque é que a NEXTEL não cumpre o decreto nº 6.523, no que tange ao cancelamento, independente do adimplemento contratual. Observamos em todos os casos da escuta das gravações, que em caso de débito o usuário é obrigado a negociar e iniciar o pagamento para que seja possível realizar o cancelamento do serviço. **Este decreto regulamenta os serviços da Nextel seja em SME ou SMP, visto que ambos são regulados pelo Poder Público Federal, no caso a Agência Reguladora ANATEL.** Grifos apostos.

12

RCR

Secretaria da Vigésima Sétima Câmara Cível
Beco da Música, 175, 1º andar – Sala 109 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5402 – E-mail: 27cciv@tjrj.jus.br





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Sétima Câmara Cível

Apelação Cível nº. 0276755-25.2013.8.19.0001

Quanto ao argumento de que o inquérito civil instaurado pelo Ministério Público teria como fundamento apenas uma queixa formulada por uma própria integrante do Ministério Público, entendo também ser descabido o ponto. Isso porque, conforme se pode constatar das conclusões do perito do juízo, foram analisadas mais de 2.443 gravações, tendo sido constatada a ocorrência de irregularidades em várias delas. Logo, não é apenas uma única e simples reclamação que está embasando a condenação imposta nestes autos, mas, ao revés, um conjunto probatório robusto que somente não é maior em razão da própria conduta da ré que deixou convenientemente de apresentar toda a documentação solicitada pelo perito do juízo. Portanto, entendo estar correta a sentença ao reconhecer o direito dos consumidores de procurar a reparação de seus danos em posteriores ações individuais, não havendo que se falar em reforma desse ponto da sentença.

No que se refere ao valor da verba compensatória de danos morais coletivos, entendo, ainda uma vez, estar correta a sentença. Isso porque, na fixação de tal verba, deve o magistrado atentar para o escopo punitivo-pedagógico a ser atingido. Ou seja, deve a referida compensação, a um só tempo, reparar o prejuízo psicológico gerado pela conduta ilícita do ofensor, conferindo à coletividade certo alento, mesmo que financeiro, e, também, punir o praticante do ato ilícito, contribuindo para que não volte a realizar condutas deste viés.



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Sétima Câmara Cível

Apelação Cível nº. 0276755-25.2013.8.19.0001

Há que se salientar que o montante da reparação por dano moral não deve ser tão alto a ponto de implicar enriquecimento exacerbado, nem tão baixo a ponto de estimular a prática do ilícito. Deve o magistrado, ao revés, considerar as circunstâncias do caso concreto, adequando o valor fixado aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

Convém salientar, ademais, que a condenação imposta na sentença a título de reparação por danos morais coletivos foi fixada no valor de R\$ 136.869,44 não por força de um oculto e não declarado cálculo de correção monetária, mas por força do próprio pedido formulado pelo *Parquet* que foi expresso ao solicitar em sua exordial que a compensação por danos morais coletivos fosse fixada no **valor mínimo** de R\$ 100.000,00 (*não tendo, todavia, requerido um valor máximo, fato esse que, diga-se, era permitido no diploma processual vigente à época do ajuizamento da ação*). Logo, entendo que o correto é mesmo manter a referida verba compensatória no valor já fixado pelo magistrado de primeira instância (R\$ 136.869,44), pois perfeitamente adequado ao pleito constante na exordial, à complexidade da demanda, bem como ao grau de responsabilidade da parte ré.

No que se refere à ausência de determinação do termo *a quo* da correção monetária, entendo que, de fato, assiste razão à ré, pois houve omissão do magistrado de primeira instância, fato que permite a definição neste momento processual.



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Sétima Câmara Cível

Apelação Cível nº. 0276755-25.2013.8.19.0001

Sobre o tema, considerando o disposto no enunciado nº. 362, da súmula do STJ, deve-se determinar que a correção monetária da verba compensatória dos danos morais coletivos flua a partir da sentença. Devendo os juros legais fluírem a partir da citação. Neste sentido, convém transcrever o enunciado acima mencionado. Confira-se:

Súmula nº. 362 do STJ: A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento. Grifos apostos.

Nem se diga que a definição, neste momento processual, do termo *a quo* dos juros legais de mora estaria a infringir o princípio da *non reformatio in pejus*. Isso porque, tal verba, além de ser de ordem pública segundo a interpretação desta Corte, é, também, considerada pelo Superior Tribunal de Justiça como sendo espécie de “pedido implícito”, o que permite concluir que pode ser fixada em qualquer instância, sem ofensa ao referido princípio do *non reformatio in pejus*. Nesse sentido, convém transcrever as seguintes ementas, colhidas no sítio eletrônico do STJ e desta Corte. Confira-se:

Processo: AgInt no REsp 1566464 / SP AGRADO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. 2015/0268760-3. Relator(a): Ministro OG FERNANDES (1139). Órgão Julgador: SEGUNDA TURMA. Data do Julgamento: 17/08/2017. Data da Publicação/Fonte: DJe 23/08/2017. Ementa: ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. AGRADO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL.

15

RCR

Secretaria da Vigésima Sétima Câmara Cível
Beco da Música, 175, 1º andar – Sala 109 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5402 – E-mail: 27cciv@tjrj.jus.br





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Sétima Câmara Cível

Apelação Cível nº. 0276755-25.2013.8.19.0001

REFORMATIO IN PEJUS. INEXISTÊNCIA. PRECEDENTES.
1. **Esta Corte Superior fixou entendimento no sentido de que os juros de mora e a correção monetária integram os chamados pedidos implícitos, de modo que a alteração ou modificação de seu termo inicial não configura julgamento extra petita ou reformatio in pejus.** 2. Agravo interno a que se nega provimento.

Processo: AgRg no AREsp 632493 / PR AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. 2014/0327002-3. Relator(a): Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES (1141). Órgão Julgador: T2 - SEGUNDA TURMA. Data do Julgamento: 16/04/2015. Data da Publicação/Fonte: DJe 23/04/2015. Ementa: PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DO ESTADO. JUROS MORATÓRIOS E CORREÇÃO MONETÁRIA. MODIFICAÇÃO DO TERMO INICIAL. PEDIDO IMPLÍCITO. **INEXISTÊNCIA DE JULGAMENTO EXTRA PETITA OU REFORMATIO IN PEJUS.** 1. **Esta Corte Superior fixou entendimento no sentido de que os juros de mora e a correção monetária integram os chamados pedidos implícitos, de modo que a alteração ou modificação de seu termo inicial não configura julgamento extra petita ou reformatio in pejus.** Nesse sentido: AgRg no AREsp 324.626/SP, Segunda Turma, Rel. Ministro Humberto Martins, DJe 28/06/2013; AgRg nos EDcl no Ag 1240633/PE, Terceira Turma, Rel. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, DJe 23/05/2013; REsp 1070929/RJ, Quinta Turma, Rel. Ministra Laurita Vaz, DJe 11/10/2010. 2. Agravo regimental não provido. Grifos apostos.

0037651-39.2011.8.19.0014 – APELACAO. 1ª Ementa. DES. MARCIA CUNHA DE CARVALHO - Julgamento: 19/03/2015 - VIGESIMA SEXTA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA, ATRASO NA ENTREGA DE IMÓVEL. (...).

16

RCR

Secretaria da Vigésima Sétima Câmara Cível
Beco da Música, 175, 1º andar – Sala 109 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5402 – E-mail: 27cciv@tjrj.jus.br





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Sétima Câmara Cível

Apelação Cível nº. 0276755-25.2013.8.19.0001

*Não aplicação do ICC e sim da TR no período de mora. Correção monetária, com relação ao dano moral, incide desde a data do arbitramento, vale dizer, a partir da data da sentença (Súmula 362 do STJ). DADO PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO, determinar a incidência de correção monetária sobre o saldo devedor no período de atraso da entrega do imóvel pela TR e para que a **indenização a título de danos morais, fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), seja reajustada monetariamente, conforme tabela da E. CGJ/TJRJ, a partir da data da sentença (Súmula 362, do Superior Tribunal de Justiça), mantendo-se os juros de mora de 1% ao mês, incidentes a partir da data da citação.** Grifos apostos.*

No que se refere ao pedido para que seja aplicado o princípio da simetria (a fim de afastar a condenação imposta à ré a título de honorários advocatícios de sucumbência), entendo que não merece acolhida o pleito. Isso porque, da leitura do laudo pericial, pode-se constatar que a sociedade ré deliberadamente impôs aos consumidores indevidas dificuldades para o cancelamento de seu serviço, fato que configura evidente má-fé e abuso de conduta no mercado de consumo. Diante disso, não há como conceder a ela (ré) o benefício da isenção de pagamento de honorários com base exclusivamente no argumento da simetria, pois, conforme se pode verificar da jurisprudência produzida pelo próprio STJ, tal isenção somente se dá nos casos em que **não for constatada a má-fé.** Neste sentido, convém transcrever a referida ementa. Confira-se:

Processo: AgInt nos EAREsp 828525 / SP. AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM

17

RCR

Secretaria da Vigésima Sétima Câmara Cível
Beco da Música, 175, 1º andar – Sala 109 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5402 – E-mail: 27cciv@tjrj.jus.br





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Sétima Câmara Cível

Apelação Cível nº. 0276755-25.2013.8.19.0001

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. 2015/0315114-9. Relator(a): Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO (1140). Órgão Julgador: CE - CORTE ESPECIAL. Data do Julgamento: 03/10/2018. Data da Publicação/Fonte: DJe 16/10/2018. Ementa: PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO. EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. CONDENAÇÃO DA PARTE REQUERIDA EM HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. AUSÊNCIA DE MÁ-FÉ. DESCABIMENTO. PRINCÍPIO DA SIMETRIA. 1. **"Em razão da simetria, descabe a condenação em honorários advocatícios da parte requerida em ação civil pública, quando inexistente má-fé, de igual sorte como ocorre com a parte autora, por força da aplicação do art. 18 da Lei n. 7.347/1985"** (EAREsp 962.250/SP, Rel. Ministro OG FERNANDES, CORTE ESPECIAL, Julgado em 15/08/2018, DJe 21/08/2018). 2. Súmula 168 do STJ: "Não cabem embargos de divergência, quando a jurisprudência do tribunal se firmou no mesmo sentido do acórdão embargado". 3. Agravo interno não provido. Grifos apostos.

Todavia, ainda que não seja possível aplicar o princípio da simetria ao presente caso, não há que se falar em condenação ao pagamento de honorários sucumbenciais na espécie. Isso porque, existe entendimento no Superior Tribunal de Justiça no sentido de afastar a condenação da parte sucumbente ao pagamento de honorários advocatícios quando o vencedor da demanda for o Ministério Público, eis que o promotor não exerce a advocacia, sendo, portanto, descabida a condenação ao pagamento de honorários advocatícios nesses casos. Logo, deve ser excluída a condenação imposta na sentença a título de honorários sucumbenciais, devendo ser acolhido esse ponto do recurso. Sobre o tema,



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Sétima Câmara Cível

Apelação Cível nº. 0276755-25.2013.8.19.0001

convém transcrever a seguinte ementa, colhida no sítio eletrônico do STJ. Confira-se:

Processo: REsp 1034012 / DF. RECURSO ESPECIAL. 2008/0040446-4. Relator(a): Ministro SIDNEI BENETI (1137). Órgão Julgador: T3 - TERCEIRA TURMA. Data do Julgamento: 22/09/2009. Data da Publicação/Fonte: DJe 07/10/2009. Ementa: DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA AJUIZADA PELO MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS. RECURSOS ESPECIAIS. AUSÊNCIA DE VIOLAÇÃO AO ARTIGO 535 DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. ART. 54 DA LEI Nº 9.784/99. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. SÚMULAS 282 E 356/STF. APLICAÇÃO DO CDC. POSSIBILIDADE. LIMITES DA COISA JULGADA. COMPETÊNCIA TERRITORIAL DO ÓRGÃO PROLATOR DA DECISÃO. SUCUMBÊNCIA DA PARTE RÉ. **CONDENAÇÃO EM HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. NÃO CABIMENTO. EXERCÍCIO DA FUNÇÃO INSTITUCIONAL DO PARQUET, QUE É FINANCIADO PELOS COFRES PÚBLICOS. DESTINAÇÃO DA VERBA A QUE SE REFERE O CPC, ART. 20. IMPOSSIBILIDADE DE CONDENAÇÃO DA PARTE SUCUMBENTE AO PAGAMENTO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS QUANDO A PARTE ADVERSA É O MINISTÉRIO PÚBLICO.** I. Tendo encontrado motivação suficiente para fundamentar a decisão, não fica o Órgão julgador obrigado a responder, um a um, os questionamentos suscitados pelas partes, mormente se notório o propósito de infringência do julgado. (...) V. **O Ministério Público tem por finalidade institucional a defesa dos interesses coletivos e individuais indisponíveis (CF, art. 127). A Lei 8.906/94, a seu turno, dispõe que os honorários sucumbenciais pertence...m aos advogados, constituindo-se direito autônomo (art. 23), determinação que está na base da Súmula STJ/306.**

19

RCR

Secretaria da Vigésima Sétima Câmara Cível
Beco da Música, 175, 1º andar – Sala 109 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5402 – E-mail: 27cciv@tjrj.jus.br





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Sétima Câmara Cível

Apelação Cível nº. 0276755-25.2013.8.19.0001

Nessa linha, não há título jurídico que justifique a condenação da parte sucumbente à remessa dos honorários para o Estado quando não se verifica a atuação de advogados no pólo vencedor. A par de não exercer advocacia, o Ministério Público é financiado com recursos provenientes dos cofres públicos, os quais são custeados, por entre outras receitas, por tributos que a coletividade já suporta. VI. Nega-se provimento ao Recurso Especial interposto pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS, mantendo a não incidência de honorários, e dá-se parcial provimento ao Recurso Especial da BRASIL TELECOM S/A, restringindo os efeitos da decisão proferida na ação civil pública aos limites da competência do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, órgão prolator do julgamento. Grifos apostos.

Por fim, o artigo 85, § 11º, do CPC/15, dispõe que o Tribunal, ao julgar o recurso que lhe for apresentado, “majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal”. Da leitura do artigo percebe-se que a fixação dos honorários recursais deve se dar apenas nos casos em que houver a chamada “dupla conformidade”, ou seja, quando a sentença vier a ser confirmada integralmente em grau recursal, fixando-se tais honorários para evitar recursos meramente protelatórios. No caso em tela, todavia, não há que se falar em majoração da verba honorária, pois houve pequena reforma da sentença. Logo, entendo não ser o caso de aplicação da norma disposta no artigo 85, § 11º, do CPC/15, razão pela qual deixo de fixar os honorários advocatícios recursais.

20

RCR

Secretaria da Vigésima Sétima Câmara Cível
Beco da Música, 175, 1º andar – Sala 109 – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-5402 – E-mail: 27cciv@tjrj.jus.br





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Sétima Câmara Cível

Apelação Cível nº. 0276755-25.2013.8.19.0001

Pelo exposto, voto no sentido de **conhecer e dar parcial provimento ao recurso da ré**, apenas para: **I)** estabelecer que a correção monetária da verba compensatória de danos morais coletivos deve fluir a partir da sentença que a fixou; e **II)** excluir a condenação referente aos honorários advocatícios de sucumbência. Outrossim, promovo, de ofício, a integração do julgado para estabelecer que os juros legais de mora da verba relativa ao dano moral coletivo devem fluir a partir da citação.

P.R.I.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.

Desembargador **TEREZA CRISTINA SOBRAL BITTENCOURT SAMPAIO**

Relatora