

**EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA VARA EMPRESARIAL DA  
COMARCA DA CAPITAL**

Ref.: IC 143/10

**O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE  
JANEIRO**, por intermédio da Promotora de Justiça que ao final subscreve,  
vem, com fundamentos nas Leis 7.347/85 e 8.078/90, ajuizar a presente

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA  
com pedido liminar**

em face de **DIGIBRÁS INDÚSTRIA DO BRASIL S/A**, inscrita no CNPJ/MF  
sob o nº 07.130.025/0001-59, com sede na Rua Tambaqui, nº 180 B, Distrito  
Industrial, na cidade de Manaus – AM - Brasil, pelas razões que passa a expor:

**I. PRELIMINAR**

**a) Legitimidade ativa do Ministério Público**

O Ministério Público possui legitimidade para a propositura de  
ações em defesa dos direitos transindividuais dos consumidores, *ex vi* do art.

81, parágrafo único, II e III c/c art. 82, I da lei nº 8.078/90, notadamente em hipóteses como a vertente, na qual o número de lesados é extremamente expressivo e se encontra disperso, dificultando a defesa dos respectivos direitos individuais.

Ademais, o serviço prestado pela empresa ré abrange um número ingente de consumidores, o que revela, por conseguinte, o interesse social que justifica a atuação do Ministério Público, já que a ré tem violado os interesses sociais e individuais indisponíveis de seus consumidores.

Neste sentido, podem ser citados vários acórdãos do E. Superior Tribunal de Justiça, entre os quais:

PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TELEFONIA MÓVEL. CLÁUSULA DE FIDELIZAÇÃO. DIREITO CONSUMERISTA. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. ARTS. 81 E 82, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 129, III, DA CF. LEI COMPLEMENTAR N.º 75/93. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA UNIÃO OU QUAISQUER DOS ENTES ELENCADOS NO ARTIGO 109, DA CF/88. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. ANTECIPAÇÃO DE TUTELA. PREENCHIMENTO DOS PRESSUPOSTOS DO ARTIGO 273, DO CPC. SÚMULA 07/STJ. JULGAMENTO EXTRA PETITA. INOCORRÊNCIA. VIOLAÇÃO DO ART. 535, I e II, DO CPC. NÃO CONFIGURADA.

(...)

3. A nova ordem constitucional erigiu um autêntico 'concurso de ações' entre os instrumentos de tutela dos interesses transindividuais e, a fortiori, legitimou o Ministério Público para o manejo dos mesmos.

4. **O novel art. 129, III, da Constituição Federal habilitou o Ministério Público à promoção de qualquer espécie de ação na defesa de direitos difusos e coletivos não se limitando à ação de reparação de danos.**

5. Hodiernamente, após a constatação da importância e dos inconvenientes da legitimação isolada do cidadão, não há mais lugar para o veto da legitimatio ad causam do MP para a Ação Popular, a Ação Civil Pública ou o Mandado de Segurança coletivo.

6. Em consequência, **legitima-se o Parquet a toda e qualquer demanda que vise à defesa dos interesses difusos e coletivos, sob o ângulo material ou imaterial.**

7. Deveras, **o Ministério Público está legitimado a defender os interesses transindividuais, quais sejam os difusos, os coletivos e os individuais homogêneos.**

8. Nas ações que versam interesses individuais homogêneos, esses participam da ideologia das ações difusas, como sói ser a ação civil pública. A despersonalização desses interesses está na medida em que o Ministério Público não veicula pretensão pertencente a quem quer que seja individualmente, mas pretensão de natureza genérica, que, por via de prejudicialidade, resta por influir nas esferas individuais.

9. A assertiva decorre do fato de que a ação não se dirige a interesses individuais, mas a coisa julgada in utilibus poder ser aproveitada pelo titular do direito individual homogêneo se não tiver promovido ação própria.

10. **A ação civil pública, na sua essência, versa interesses individuais homogêneos e não pode ser caracterizada como uma ação gravitante em torno de direitos disponíveis. O simples fato de o interesse ser supra-individual, por si só já o torna indisponível, o que basta para legitimar o Ministério Público para a propositura dessas ações.**

(...)

20. Recurso Especial parcialmente conhecido e, nesta parte, desprovido.

(REsp 700.206/MG, Rel. Ministro LUIZ FUX, PRIMEIRA TURMA, julgado em 09/03/2010, DJe 19/03/2010). (Grifou-se).

“PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO COLETIVA. DIREITOS COLETIVOS, INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS E DIFUSOS. MINISTÉRIO PÚBLICO. LEGITIMIDADE. JURISPRUDÊNCIA. AGRAVO DESPROVIDO.

O Ministério Público é parte legítima para ajuizar ação coletiva de proteção ao consumidor, inclusive para tutela de interesses e direitos coletivos e individuais homogêneos. (AGA 2523686/SP, 4ª Turma, DJ 05/06/2000, pág. 176)”.

A Instituição autora, neste mister, atua no exercício da atribuição que lhe confere o art. 129 da Carta Constitucional de 1988, que determina serem *"funções institucionais do Ministério Público (III) promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos"*.

Na esteira do precitado dispositivo, o artigo 25, IV, a, da Lei Federal 8.625/93 estatui que *"além das funções previstas nas Constituições Federal e Estadual, na Lei Orgânica e em outras leis, incumbe, ainda, ao Ministério Público (..) promover o inquérito civil e ação civil pública (..) para a proteção, a prevenção e a reparação dos danos causados ao patrimônio público e social, ao meio ambiente, ao **consumidor**, aos bens e direitos de valor artístico, e a outros interesses **difusos, coletivos**, homogêneos e individuais indisponíveis"* (grifei).

A seu turno, a Lei n.º 7.347/85 (LACP) atribui legitimidade ao Ministério Público para o ajuizamento de ação civil pública para a prevenção ou reparação dos danos causados ao consumidor, em decorrência de violação de ***interesses ou direitos difusos, coletivos*** e individuais homogêneos (v. artigos 1º, 3º, 5º, "caput", e 21).

Por derradeiro, a Lei n. º 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) confere ao Ministério Público legitimação para a defesa coletiva dos interesses ou direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos do consumidor, com fulcro no artigo 82, inciso I, c/c o artigo 81, parágrafo único, incisos I e II.

Desta forma, estão presentes os elementos que justificam a legitimidade ativa do Ministério Público para propositura da presente ação, ex vi dos já citados artigos 81, parágrafo único, II e III c/c 82, I, da Lei nº. 8078/90 e artigos 127, caput e 129, III da CRFB/88.

## **II. DOS FATOS**

A empresa ré é reconhecida fabricante de produtos eletro-eletrônicos e de tecnologia, tais como *desktops*, *notebooks*, *netbooks*, celulares e TVs, dentre outros, de abrangência nacional, possuindo, assim, um expressivo número de consumidores que adquirem seus produtos.

Ocorre que reclamações registradas pelos consumidores na Ouvidoria do Ministério Público e no sítio eletrônico "Reclame Aqui", bem como relatório do Grupo de Apoio às Promotorias - GAP – reunidos no Inquérito Civil nº 143/10 que instrui a presente - demonstram que a prestação do serviço de atendimento ao consumidor por parte da ré é deficiente.

Este o teor das reclamações formuladas junto à Ouvidoria do Ministério Público em face da ré (fls. 04 e 26 do IC nº 143/10):

“(...) NOTICIANTE, RESIDENTE NA RUA CRICIANA, 562, CASA 2, BARRETO, SÃO GONÇALO, RJ, DENUNCIA A CENTRAL DE ATENDIMENTO DA CCE, TELEFONES: 011-2112-1001/0800-701-4360 POR MOROSIDADE NO ATENDIMENTO. MENCIONA QUE ENTROU EM CONTATO COM A CCE NOS DIAS 18/10/09, 19/10/09 E 20/10/09 E POR SER UM ATENDIMENTO ELETRÔNICO, NÃO CONSEGUIU FALAR COM UM ATENDENTE, UMA VEZ QUE FICOU 15 MINUTOS AGUARDANDO E DESLIGOU A LIGAÇÃO LOGO EM SEGUIDA. FINALIZA SOLICITANDO INVESTIGAÇÃO, POIS SE ENTENDE QUE OS NÚMEROS MENCIONADOS ACIMA NÃO CORRESPONDEM A SERVIÇO ATIVO DA CCE.”

“(...) GOSTARIA DE AUXILIO DO MP PARA QUE FISCALIZE A EMPRESA CCE INFORMATICA ONDE SE TEM UM SAC QUE SIMPLEMENTE NÃO FUNCIONA 10% DO ESPERADO. DENUNCIA 1: O CONSUMIDOR LIGA E O ATENDIMENTO ELETRONICO DIZ QUE: ``O TEMPO ESTIMADO DE ESPERA É DE 15 MINUTOS, CASO NÃO QUEIRA ESPERA TECLE 3, CÓDIGO DE ÁREA MAIS NUMERO DO TEL, PORÉM O CONSUMIDO FICA 45 MINUTOS PARA ATENDER E QUANDO ATENDE A ATENDENTE DIZ: `` CCE INFORMATICA, AGUARDE UM MOMENTO POR FAVOR``. O CONSUMIDOR FICA MAIS 15 MINUTOS COM A LIGAÇÃO MUDA E SIMPLEMENTE CAI A LIGAÇÃO. DENUNCIA 2: CASO O CONSUMIDOR OPTE PARA OPÇÃO TECLA 3, CÓDIGO DE ÁREA E NUMERO DE TEL PARA QUE RETORNEM A LIGAÇÃO, TAMBÉM NÃO FUNCIONA PORQUE NÃO RETORNAM. DENUNCIA 3: CASO O CONSUMIDOR TENDE CONTATO POR E-MAIL TAMBÉM NÃO RETORNAM. ESTOU PERDIDO, COM AS MÃOS ATADAS SEM TER O QUE FAZER. ATT, MARCELO COSTA.

Como se vê, os consumidores têm dificuldade em contatar o serviço de atendimento telefônico para que possam ter suas demandas atendidas.

A matéria também é objeto de irresignação dos consumidores no *site* [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br) quanto à qualidade e presteza do serviço de atendimento ao consumidor. Seguem algumas delas:

“Comprei um NOT CORE I7 8GB WH PREMIUM 787P P, da CCE pelo site do Extra a menos de 1 ano e o note vem dando problemas, liguei para o Extra como esta na garantia do fabricante CCE, pediram para eu ligar para a mesma, pasmem **fiquei 1 hora no telefone e ninguém atendeu, entrou uma gravação dizendo que o prazo para eu ser atendido era de 15 minutos, quando terminava a musiquinha voltava a mensagem dos 15 minutos ou registrar o telefone que eles voltariam a me ligar isto faz três dias e não consigo falar com ninguém da CCE**”.  
<http://www.reclameaqui.com.br/5045750/cce-informatica-e-eleto-eletronico/nao-atendimento-pelo-sac-cce/> (Grifou-se)

“Comprei um Tablet CCE na loja Carrefour, com menos de um mês de uso a tela empenou (descolou da base). fui ao Carrefour para reclamar eles disseram que teria que ser na assistência técnica. **Liguei na assistência e me informaram que aqui na minha cidade não tem assistência para Tablet e que eu teria que entrar em contato com o SAC da CCE, pois o produto teria que ser enviado para são Paulo. Está aí o problema.... O SAC SÓ DA SINAL DE OCUPADO, E QUANDO ATENTE FICO NA LINHA POR QUASE UMA HORA ATÉ CAIR A LIGAÇÃO. A garantia vai acabar vencendo e eu não conseguindo resolver o meu problema. O que faço????**”  
<http://www.reclameaqui.com.br/5045750/cce-informatica-e-eleto-eletronico/nao-atendimento-pelo-sac-cce/> (Grifou-se)

**“Estou tentando contato com o SAC da empresa CCE para solicitar informações sobre suporte técnico. Porém, o contato me parece ser impossível!** Minha TV de LCD ultra-slim de 42" com apenas 5 meses de uso está com problema. O som "sai" mas a imagem não aparece. Efetuei todos os procedimentos descritos no manual onde sugerem desligamento total de cabos e energia e não obtive sucesso.  
Quero saber como vou proceder já que tenho a garantia de 01 ano. As assistências técnicas com as quais entro em contato informam que não trabalham com televisores... Em alguns casos apenas com notebooks e computadores. Não sei como proceder. **Enviei mensagens, emails estou no momento pendurado ao telefone e nada. Nenhum retorno, resposta, informação. Nada!** Quero que seja

feito o conserto do aparelho, já que tenho este direito por garantia. Preciso de resposta.  
**Eu estou realmente muito insatisfeito com a CCE, eu comprei uma TV, digamos moderna, e o mínimo que eu espero é que ela funcione. Até então se alguém me perguntasse se deveria comprar um produto CCE eu recomendaria sem nenhum problema, mas hoje sinceramente não recomendo a ninguém**".  
<http://www.reclameaqui.com.br/5133463/cce-informatica-e-eletronico/atendimento-no-sac/> (Grifou-se)

"Já fiz uma reclamação aqui sobre a CCE pois comprei uma televisão de LCD de 42`` e ela pifou com 3 meses de uso mandei para assistência dia 30 de Janeiro de 2013 e até hoje está por lá, **liguei para CCE após passados 32 dias que a televisão se encontrava na assistência técnica me pediram um prazo de 15 dias para estarem resolvendo o meu problema e até hoje nada ou será que eu me enganei e não era 15 dias e sim 15 meses ou até anos, e mais para falar no SAC demorava quase 40 minutos para ser atendido, mas com a nova lei do SAC não demora mais isso simplesmente tem 20 dias que estou tentando ligar para a CCE todos os dias e o telefone deles só da sinal de ocupado, que empresa é essa que não respeita seus consumidores?**"  
<http://www.reclameaqui.com.br/5320687/cce-informatica-e-eletronico/sac/> (Grifou-se)

"Realizei uma compra pela internet no site do Ponto Frio de um computador desktop cce ATOM 2GB /320 HD /3D //W7S/T232S PR BIV CCE, no dia 07/12/2012 , com a seguinte numeração de nota fiscal:000210768 SÉRIE 79 FOLHA 1/1. Nele foi localizado um defeito: a bandeja de CD não está abrindo, está travada, solicitei auxilio da assistência técnica da Rua dos Rubis em Rocha Miranda, Rio de Janeiro , e lá obtive a informação de que não poderia ser feita a manutenção devido o computador não está com o lacre de segurança sendo que o DEFEITO foi localizado na mesma semana que todas as peças já haviam chegado em residência . Todas as embalagens foram retiradas normalmente juntamente com o lacre de segurança e não tinha como imaginar que um computador recentemente comprado já chegaria com esse defeito. Entrei em contato com a loja onde fiz a compra e os mesmos informaram que esse

produto já não estava mais disponível em estoque e me ofereceram um vale compra no valor do produto. Não aceitei porque utilizo o computador como uma ferramenta de trabalho então busquei um meio mais rápido para solucionar esse problema, até mesmo porque está dentro da garantia e ela cobre esse defeito. Na assistência técnica onde eu me dirigi, me informaram também que só poderia deixar o computador para manutenção mediante um comunicado enviado pela CCE, devido o computador não está mais com a lacre de segurança para que assim pudessem realizar o concerto. **É impossível entrar em contato com a central da CCE pelo telefone você fica HORAS aguardando atendimento e quando é atendido a ligação cai subitamente, já estou no prejuízo sem computador a meses. Venho por meio desse canal de comunicação para solicitar a equipe CCE que envie essa autorização para assistência técnica, caso contrário terei que recorrer através de outros meios.** <http://www.reclameaqui.com.br/5035987/cce-informatica-e-eletronico/suporte-tecnico-sac-nao-funciona/> (Grifou-se)

“Em novembro de 2012 deixei meu notebook na assistência técnica da CCE, passaram-se 30 dias entrei em contato com a assistência técnica e fui informado que não tinha a peça. Dia 21 de dezembro solicitei a devolução da quantia paga monetariamente atualizada, hoje dia 07 de janeiro consultei meu extrato e ainda não foi feita a devolução. Liguei para o SAC da CCE e perguntei por que ainda não foi feito o depósito e o atendente Rafael Soares falou que as vezes demora mesmo. Informei ao atendente que a devolução do valor tem que ser feita imediatamente quando solicitado conforme parágrafo II do art 18 do código defesa do consumidor: "restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos " **e o atendente TEIMOU COMIGO QUE O CODIGO DO CONSUMIDOR NÃO DIZ QUE A RESTITUIÇÃO TEM QUE SER IMEDIATA, falei pra ele comprar um exemplar e ler o parágrafo II do artigo 18. COMO PODE? O CIDADÃO TRABALHA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE E NÃO SABE DESSA LEI QUE COM CERTEZA É UMA DAS MAIS USADAS NO ATENDIMENTO DELE, talvez a culpa nem seja dele COITADO, a culpa é da CCE que não qualifica seus**

**atendentes.** Engraçado que quando o Celso Russomano solicitou a devolução do valor do produto de um caso que foi mostrado na TV em dois dias já estava na conta do cliente. É... parece que pra cumprir o que manda o código de defesa do consumidor, isto é, restituição imediata somente com TV envolvida, ai eles depositam rapidinho, alias o Russomano já cansou de fazer matéria contra a CCE. Mas não tem problema vou no PROCON e alem do valor do produto **vou pedir indenização por danos morais no valor de 10X o valor do produto e mais uma indenização pois não cumprem outra obrigação, atendimento rápido pelo telefone, quando ligamos temos que esperar 15 minutos para ser atendido. Muito fácil provar mais esse desrespeito é só o juiz no dia da audiência ligar para o SAC que ele vai comprovar que o tempo mínimo para atendimento no telefone 2112-1001 é de 15 minutos**".<http://www.reclameaqui.com.br/4253474/cce-informatica-e-eletronico/atendente-mal-informado-sac-cce/> (Grifou-se)

**"Com base na Legislação o tempo máximo de espera para atendimento no SAC é de 60 segundo, entretanto estou tentando contato com o SAC da CCE há 2 dias e não consigo atendimento. Fico na linha por mais de 30 minutos até que a ligação cai e eu não sou atendida. Somando todas as minhas tentativas já perdi mais de 3 horas tentando contato sem sucesso. Sem contar que a cada 5 minutos uma gravação diz que meu tempo de espera é de 15min. Acreditando que seria mais viável, abri um chamado através do chat que a empresa disponibiliza em seu site, onde também não consigo contato. Estava muito satisfeita com minha aquisição até o momento que eu precisei de atendimento, depois de tanta raiva que estou passando com a CCE nunca mais compro produtos dessa marca!"**  
<http://www.reclameaqui.com.br/4825331/cce-informatica-e-eletronico/tempo-de-espera-no-sac/> (Grifou-se)

Numa análise detida e interessada do conteúdo das referidas reclamações, nota-se que a ré vem, inegavelmente, desempenhando de modo ineficiente e inadequado o serviço de atendimento telefônico, por meio do

telefone 0800-701-4360, disponibilizado para atender às solicitações dos consumidores.

Com efeito, constatam-se através das reclamações registradas no referido sítio diversas irregularidades no exercício do serviço de atendimento pós-venda, tais como "derrubada" das ligações antes mesmo do consumidor passar pelo primeiro atendimento; não fornecimento de protocolo; funcionários despreparados para realizar o atendimento; além do longo tempo de espera para o primeiro atendimento, descumprindo, assim, princípios gerais do Código de Defesa do Consumidor.

Cumprido informar que o site "reclame aqui" funciona como uma espécie de "termômetro" da qualidade do atendimento ao consumidor e apresenta uma amostra - ainda que bastante reduzida - de problemas envolvendo empresas em diversas relações de consumo.

A seu turno, o PROCON/RJ informou ter localizado no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, no período de 02/12/2005 a 11/03/2010, 426 (quatrocentos e vinte e seis) reclamações em face da ré (fl. 10 do IC nº 143/10).

Noutro pólo, foi requisitada por esta instituição a realização de diligência pelo Grupo de Apoio aos Promotores - GAP, concernente em efetuar ligações em dias e horários diversos para o SAC da ré, a fim de comprovar a qualidade do atendimento telefônico prestado ao consumidor.

Referida diligência gerou relatório, cujo resultado constatou que a ré não presta o serviço de atendimento ao consumidor de forma adequada, nos termos da legislação consumerista em vigor, conforme se depreende da leitura do relatório de fl. 35 do IC nº 143/10.

Nesse contexto, foi dada a oportunidade à empresa ré de celebrar Termo de Ajustamento de Conduta, com o objetivo de sanar as irregularidades apontadas, mas esta se mostrou contrária à proposta, sustentando ser inócuo tal ajuste, ao argumento de que as normas do Decreto nº 6.523/2008 e da Portaria nº 2014/2008 não se aplicariam à ré, já que incidem apenas sobre os serviços regulados pelo Poder Público Federal (fls. 115/117 do IC nº 143/10).

Desta forma, tendo em vista a evidente ilegalidade da ré em não se adequar às normas da legislação consumerista, bem como o desinteresse em assinar TAC (fls. 153 e 156 do IC nº 143/10), o Ministério Público se viu obrigado a ajuizar a presente ação civil pública para que não haja maiores lesões aos consumidores além das já constatadas nestes autos.

### **III. FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA**

#### **a) Do direito à informação e da boa-fé objetiva**

Por preceito constitucional, o consumidor tem o direito a receber especial proteção do Estado, havendo o Código Brasileiro de Defesa do Consumidor reconhecido a sua vulnerabilidade e conferido a devida tutela ao equilíbrio da relação de consumo e à boa-fé objetiva.

Como forma de concretização dos princípios expostos, atenta-se à importância da transparência no mercado de consumo, cuja realização é permitida pelo direito básico dos consumidores à informação clara e adequada sobre os produtos e serviços, conforme dispõe o art. 6º, inciso III, do CDC.

Corolário da supracitada postura adotada pelas normas consumeristas, enfatizando o exercício do direito à informação, pode-se afirmar que devem ser empregados todos os meios cabíveis para que os dados sobre os serviços e produtos sejam alcançados pelos seus destinatários.

A seu turno, a boa-fé objetiva, sistematizada por *Franz Wieacker*, atua por meio de três funções essenciais, a saber: cânon interpretativo, norma de criação de deveres jurídicos anexos e norma de limitação ao exercício de direitos subjetivos.

É com relação à função de criação de deveres jurídicos anexos que a boa-fé objetiva deve fazer-se presente no caso em questão.

Os deveres anexos, obrigações concomitantes à prestação principal, podem ser divididos em três: dever de informação, dever de cooperação e dever de cuidado.

Desta forma, exige-se dos fornecedores a transmissão de todas as informações relativas aos produtos e serviços por eles comercializados, o quanto forem relevantes para fruição segura e adequada aos seus fins.

Todavia, não é o que se observa na realidade do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC prestado pela ré.

Na presente lide, constata-se que a atitude da ré em não disponibilizar um meio eficiente de contato telefônico com o consumidor viola o dever de informação, afronta o disposto no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, já que restringe o acesso à informação, obstando, assim, o

desenvolvimento de uma relação de consumo propícia e atenta à boa-fé objetiva.

Com efeito, pelo teor dos relatos das reclamações que instruem a presente, o consumidor ao ligar para o SAC da ré não tem a opção de contatar o atendente. Isto faz com que este fique mantendo um “diálogo” com o computador, que não é capaz de atender às suas expectativas.

Ademais, o consumidor tem a sua ligação finalizada antes da conclusão do atendimento. E quando obtém atendimento, os funcionários, despreparados, não apontam uma solução para o problema por ele trazido à baila.

Destarte, fica claro que a ré, a fim de não fornecer as informações e/ou esclarecimentos e, principalmente, a fim de não atender devidamente às reclamações dos usuários dos serviços, acaba por desligar a ligação, demonstrando o total descaso para com os seus consumidores (fl. 26 do IC nº 143/10).

Quanto ao tempo de espera para o contato direto com o atendente, a empresa ré fere a razoabilidade de um tempo suportável de espera, extrapolando as vias do respeito dispensado aos consumidores, vez que estes ficam por 15 (quinze) minutos ou mais para serem atendidos.

Ora, o envio de demandas aos fornecedores deve ser estimulado e aberto. Para isso, fatores que limitem a iniciativa do consumidor devem ser evitados, como a excessiva espera pelo atendimento e ausência de presteza e eficácia na solução das dúvidas e pedido de informações.

Nessa esteira, a falha no dever de informar implica em vício de qualidade do produto ou serviço, nos moldes dos artigos 18 e 20 do CDC.

Cumprе ressaltar, ainda, que o direito do consumidor de ser informado abrange todos os momentos do fornecimento de produtos e serviços, conforme elucida Claudia Lima Marques: "(...) esta nova transparência rege o momento pré-contratual, rege a eventual conclusão do contrato, o próprio contrato e o momento pós-contratual." (BENJAMIN, Antônio Herman V., Manual de Direito do Consumidor/Antônio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques, Leonardo Boscoe Bessa – 2. Ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009. Pg. 58). (Grifou-se)

A não disponibilização de serviço de atendimento adequado e eficiente por telefone aos consumidores, pelo o quanto exposto, evidencia clara desconformidade da ré às normas consumeristas em comento.

Mostra-se imprescindível, portanto, a existência de um veículo de comunicação à distância e gratuito entre fornecedor e consumidor que permita a este ter satisfeitas suas demandas por informação, dúvida, reclamação, etc.

Conforme visto, o princípio da transparência deve reger todos os momentos da relação de consumo, de forma que a falha na prestação de informações deve ser considerada como vício de qualidade do serviço fornecido pela ré.

Por isso é que deve a empresa ré adequar o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) ao que dispõe a legislação consumerista.

## **b) Dos danos coletivos**

De acordo com as representações que instruem a presente demanda e o IC que lhe deu base, verifica-se que o número de reclamações em face da ré é bastante expressivo e que vem aumentando com o decorrer do tempo, denotando que, ao contrário do que se espera, cada vez mais o serviço vem sendo prestado de maneira desidiosa.

Não se pode esquecer que os direitos ora em jogo possuem natureza coletiva *lato sensu* e merecem ser reparados.

Neste sentido, a ré deve ser condenada a ressarcir os consumidores – considerados em caráter individual e também coletivo - pelos danos materiais e morais que vem causando com a sua conduta.

De fato, os direitos violados pela ré são de natureza transindividual e indivisível. Isso porque interesses difusos e interesses coletivos foram atingidos ao mesmo tempo pela inadequada prestação do serviço através do SAC, em descumprimento aos princípios consumeristas.

A conduta da ré, portanto, gera danos materiais e moral em sentido coletivo.

É importante frisar, com relação ao dano moral coletivo, que o mesmo está expressamente previsto no ordenamento jurídico nacional, de acordo com o disposto no art. 6º, VI e VII do CDC, bem como o art. 1º, II da Lei 7.347/85. Veja:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI - a **efetiva proteção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;**

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou **reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;**

(Grifou-se)

Art. 1º Regem-se pelas disposições desta lei, sem prejuízo da ação popular, **as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados:**

I - ao meio ambiente;

II - **ao consumidor;**

III - a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;

IV - a qualquer outro interesse difuso ou coletivo;

V - por infração da ordem econômica e da economia popular;

VI - à ordem urbanística.

(Grifou-se)

O doutrinador Leonardo Roscoe Bessa, em artigo dedicado especificamente ao tema do dano moral coletivo, corrobora a sua aplicabilidade às ações de proteção ao consumidor. Note:

“Além de **condenação pelos danos materiais** causados ao meio ambiente, **consumidor** ou a qualquer outro interesse difuso ou coletivo, **destacou, a nova redação do art. 1º, a responsabilidade por dano moral em decorrência de violação de tais direitos, tudo**

**com o propósito de conferir-lhes proteção diferenciada**".<sup>1</sup> (Grifou-se)

Por esta razão, não obstante a natureza jurídica da reparação por dano moral ser, em regra, essencialmente compensatória, a doutrina e a jurisprudência vêm admitindo a influência de uma teoria nascida nos EUA, denominada *punitive damage*, aqui traduzida em teoria que consiste em uma preocupação não somente em compensar a vítima, mas sim, atuar de maneira a evitar a reincidência pela empresa, desestimulando o ofensor.

Trata-se da função social do dano moral. É denominada por muitos de teoria pedagógica ou punitiva da responsabilidade civil (teoria do desestímulo). Recomenda, especialmente em ilícitos reincidentes, como no caso em tela, a fixação de uma verba punitiva direcionada a fundos ou entidades beneficentes.

Constitui-se, portanto, o dano moral coletivo em uma função punitiva em virtude da violação de direitos difusos e coletivos de modo a coibir reincidências, sendo devido, de forma clara, no caso em apreço.

O STJ em recente precedente sobre o tema, admitiu expressamente a fixação de danos morais coletivos no REsp 1.057.274-RS:

DANO MORAL COLETIVO. PASSE LIVRE. IDOSO. A concessionária do serviço de transporte público (recorrida) pretendia condicionar a utilização do benefício do acesso gratuito ao transporte coletivo (passe livre) ao prévio cadastramento dos idosos junto a ela, apesar de o art. 38 do Estatuto do Idoso ser expresso ao exigir apenas a

---

<sup>1</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Dano moral coletivo*. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006.

apresentação de documento de identidade. Vem daí a ação civil pública que, entre outros pedidos, pleiteava a indenização do dano moral coletivo decorrente desse fato. Quanto ao tema, é certo que este Superior Tribunal tem precedentes no sentido de afastar a possibilidade de configurar-se tal dano à coletividade, ao restringi-lo às pessoas físicas individualmente consideradas, que seriam as únicas capazes de sofrer a dor e o abalo moral necessários à caracterização daquele dano. Porém, essa posição não pode mais ser aceita, pois o dano extrapatrimonial coletivo prescinde da prova da dor, sentimento ou abalo psicológico sofridos pelos indivíduos. Como transindividual, manifesta-se no prejuízo à imagem e moral coletivas e sua averiguação deve pautar-se nas características próprias aos interesses difusos e coletivos. Dessarte, o dano moral coletivo pode ser examinado e mensurado. Diante disso, a Turma deu parcial provimento ao recurso do MP estadual. REsp 1.057.274-RS, Rel. Min. Eliana Calmon, julgado em 1º/12/2009. (Grifou-se)

Consoante já exposto, a conduta perpetrada pela ré tem, no âmbito dos direitos coletivos *latu sensu*, características *sui generis*, já que viola direitos difusos e individuais homogêneos. Estes caracterizados por prejuízos individualmente sofridos e que deverão ser analisados casuisticamente.

Exatamente por isso, o art. 103, § 3º do CDC trouxe o instituto do transporte *in utilibus secundum eventum litis* da coisa julgada coletiva.

Nesse sentido, vale à pena citar novamente o esclarecedor precedente do STJ:

PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TELEFONIA MÓVEL. CLÁUSULA DE FIDELIZAÇÃO. DIREITO CONSUMERISTA. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. ARTS. 81 E 82, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 129, III, DA CF. LEI COMPLEMENTAR N.º 75/93. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA UNIÃO OU QUAISQUER DOS ENTES ELENCADOS NO ARTIGO 109, DA CF/88. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. ANTECIPAÇÃO DE TUTELA. PREENCHIMENTO DOS PRESSUPOSTOS DO ARTIGO 273, DO CPC. SÚMULA 07/STJ. JULGAMENTO EXTRA PETITA. INOCORRÊNCIA. VIOLAÇÃO DO ART. 535, I e II, DO CPC. NÃO CONFIGURADA.

(...)

7. Deveras, o Ministério Público está legitimado a defender os interesses transindividuais, quais sejam os difusos, os coletivos e os individuais homogêneos.

8. Nas ações que versam interesses individuais homogêneos, esses participam da ideologia das ações difusas, como sói ser a ação civil pública. A despersonalização desses interesses está na medida em que o Ministério Público não veicula pretensão pertencente a quem quer que seja individualmente, mas pretensão de natureza genérica, que, por via de prejudicialidade, resta por influir nas esferas individuais.

9. **A assertiva decorre do fato de que a ação não se dirige a interesses individuais, mas a coisa julgada in utilibus poder ser aproveitada pelo titular do direito individual homogêneo** se não tiver promovido ação própria.

(...)

20. Recurso Especial parcialmente conhecido e, nesta parte, desprovido. (REsp 700.206/MG, Rel. Ministro LUIZ FUX, PRIMEIRA TURMA, julgado em 09/03/2010, DJe 19/03/2010). (grifou-se).

Para materialização do princípio do máximo benefício, a ré deve, no bojo da ação civil pública, ser condenada a indenizar as vítimas pelos danos provocados.

Não se pode negar que os efeitos de eventual sentença condenatória em ação civil pública são *ultra partes* alcançando os consumidores titulares do eventual direito violado, sobretudo tendo em vista a essencialidade do serviço prestado.

Por essa razão, em sede de ação civil pública, deverá a ré ser condenada ao ressarcimento desses consumidores, ao passo que o CDC expressamente determina a responsabilidade civil por danos causados aos consumidores individualmente considerados, notadamente, quando violados direitos básicos. Essa é a inteligência do art. 91 do CDC.

Para tanto, o Código de Defesa do Consumidor prevê todo o procedimento a ser adotado na liquidação individual e cumprimento de sentença julgada procedente.

Dessa forma, pode-se concluir que os danos causados à coletividade devem ser ressarcidos pela ré. Quanto aos danos materiais, que sejam ressarcidos com base na ideia de reparação dos prejuízos causados, e quanto aos danos morais, que sejam ressarcidos com base tanto na ideia de reparação como de punição.

Como se não bastasse, o art. 14 da lei nº 8.078/90 estabelece a mesma responsabilidade objetiva aos prestadores de serviços pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, artigo que deve ser também aplicado no caso em tela.

Além disso, mostra-se imprescindível enfatizar que o dever imposto a todos os fornecedores de garantir a qualidade e adequação na prestação dos serviços de atendimento trata-se, na verdade, de uma obrigação decorrente do conjunto de normas do Código de Defesa do Consumidor, estabelecidas pelo legislador com o intuito de conceder proteção à parte mais vulnerável da relação de consumo e garantir que a confiança depositada no momento da oferta e contratação seja realmente correspondida.

#### **IV. PRESSUPOSTOS PARA O DEFERIMENTO DA LIMINAR**

Ao se analisar os fatos descritos acima, fica patente perceber a presença dos pressupostos para o deferimento da liminar pretendida, quais sejam, o *fumus boni iuris* e o *periculum in mora*.

O *fumus boni iuris* encontra-se configurado, já que a ré vem desrespeitando a lei de defesa do consumidor através da efetivação de práticas que minam direitos básicos, em franca violação aos preceitos de proteção ao consumidor aplicáveis à hipótese.

Tal pode ser aferido pela análise do Inquérito Civil nº 143/2010, que reuniu diversas reclamações dos consumidores da ré feitas na ouvidoria do Ministério Público e no site "reclame aqui", bem como do resultado do relatório do GAP mencionado. Todos confirmam a péssima qualidade do serviço de atendimento ao consumidor, através do SAC, prestado pela ré.

O *periculum in mora* se prende à circunstância de que os prejuízos que vêm sendo causados ao consumidor são irreparáveis ou de difícil

reparação, vez que os consumidores da ré não dispõem de um serviço de atendimento telefônico amplo e funcional.

Diversos são os consumidores da empresa ré que continuam a ser prejudicados pela carência de informações acerca dos produtos por eles adquiridos e utilizados, assim como pela falta de amparo na solução de problemas encontrados.

Com efeito, milhares de consumidores da empresa ré deixarão, até o fim da presente, de resolver suas demandas concernentes à informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços, de forma eficiente e adequada, nos termos determinados pelo CDC.

Desse modo, caso espere-se até a sentença da lide, novos consumidores serão lesados e, em muitos casos, não obterão o ressarcimento dos prejuízos morais e materiais eventualmente causados em decorrência da fruição inadequada do serviço de atendimento ao consumidor fornecido pela ré.

Vê-se, portanto, que o presente juízo deve urgentemente e de forma imediata intervir no caso concreto para fazer cessar a prática ilícita e danosa da empresa ré.

## **V. PEDIDO LIMINAR**

Ante o exposto, o Ministério Público do Rio de Janeiro **requer liminarmente e sem a oitiva da parte contrária** que a empresa ré: (i) ofereça Serviço de Atendimento aos Consumidores adequado e eficiente através de número telefônico gratuito (“0800”) para os consumidores que necessitem resolver suas demandas concernentes à informação, dúvida,

reclamação e ao serviço pós-venda; (ii) mantenha tempo de espera razoável para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, não devendo ultrapassar o limite de 03 (três) minutos ou outro que o juízo considere adequado; (iii) atenda adequadamente todos os casos de reclamação, pedido de informação e dúvidas efetuados através do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, abstendo-se de finalizar a ligação antes da conclusão do atendimento, tudo isso sob pena de multa diária de R\$10.000,00 (dez mil reais) por cada item descumprido.

## **VI. PEDIDOS PRINCIPAIS**

Requer ainda o Ministério Público que:

- a) após apreciado liminarmente e deferido, seja julgado procedente o pedido formulado em caráter liminar;
- b) seja a ré condenada a 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, em virtude da conduta aqui tratada;
- c) seja a ré condenada a reparar os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), corrigidos e acrescidos de juros, cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85;
- d) haja publicação do edital ao qual se refere o art. 94 do CDC;

- e) haja citação da ré para que, querendo, apresente contestação, sob pena de revelia;
- f) seja a ré condenada ao pagamento de todos os ônus da sucumbência, incluindo os honorários advocatícios.

Além disso, protesta o Ministério Público, nos termos do art. 332 do Código de Processo Civil, pela produção de todas as provas admissíveis no Direito, sob pena de confissão, sem prejuízo da inversão do ônus da prova previsto no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

O Ministério Público esclarece, ainda, que a presente está acompanhada dos autos originais do IC nº 143/2010 da 4ª PJDC, em apenso (157 laudas).

Dá-se a esta causa, por força do disposto no art. 258 do Código de Processo Civil, o valor de R\$100.000,00 (cem mil reais).

Rio de Janeiro, 01 de julho de 2013.

**GLÍCIA PESSANHA VIANA CRISPIM**

*Promotora de Justiça*