

Processo nº: 0227872-47.2013.8.19.0001

Tipo do Movimento: Sentença

Descrição: Trata-se de AÇÃO CIVIL PÚBLICA ajuizada por MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO em face de DIGIBRÁS INDÚSTRIA DO BRASIL SA. Afirma que a empresa ré é conhecida fabricante de produtos 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; 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 demonstram que a prestação do serviço de atendimento ao consumidor, por parte da ré, é deficiente; que os consumidores têm dificuldades em contatar o serviço de atendimento telefônico para que suas demandas sejam atendidas; que a ré vem 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; que, constatam-se, através das reclamações registradas, irregularidades no exercício do serviço de atendimento pós-venda, tais como 'derrubada' das ligações antes mesmo do consumidor passar pelo primeiro atendimento, longo tempo de espera para o primeiro atendimento, não fornecimento de protocolo, funcionários despreparados, descumprindo, assim, princípios gerais do Código de Defesa do Consumidor; que foi requisitada pelo Ministério Público a realização de diligência pelo Grupo de Apoio aos Promotores - GAP, para aferir a qualidade do atendimento telefônico prestado ao consumidor; que, da referida diligência, foi emitido relatório cujo resultado constatou que a ré não presta o serviço de atendimento ao consumidor de forma adequada, nos termos da legislação consumerista; que foi dada a oportunidade à empresa ré de celebrar Termo de Ajuste de Conduta (TAC), com o objetivo de sanar as irregularidades apontadas, todavia, a requerida se mostrou contrária à proposta. Por fim, requer a concessão de tutela antecipada, para que a ré 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; que, 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; que, atenda adequadamente todos os casos de reclamação, pedido de informação e dúvidas efetuadas através do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, abstendo-se de finalizar a ligação antes da conclusão do atendimento; confirmação da tutela; condenação em danos morais e materiais causados aos consumidores individualmente considerados, bem como danos morais e materiais considerados em sentido coletivo. Decisão às fls. 28 condicionando à apreciação do pedido de antecipação de tutela à instauração do contraditório. Contestação ofertada às fls. 39/77, acompanhada dos documentos de fls. 78/140, informando, primeiramente, que a Digibrás foi adquirida pela companhia chinesa Lenovo, estando esta presente em mais de 160 (cento e sessenta) países, e que, atualmente, cerca de 440 (quatrocentos e quarente) agentes são colocados à disposição dos consumidores pela demandada; arguindo as preliminares de ilegitimidade ativa e falta de interesse de agir, eis que na presente ação, o baixo número de consumidores supostamente atingidos pelo alegado mal funcionamento do call center disponibilizado não ensejaria o interesse coletivo, não existindo, pois, questão de relevância social; que, pela inexistência de identificação, pelas investigações, de falhas massificadas e expressivas no atendimento de consumidores da demandada por meio do SAC telefônico disponibilizado, aliado ao fato de que, atualmente, os níveis de adequação e eficiência no funcionamento do referido canal de comunicação são elevados, não havendo, dessa forma, o interesse de agir. No mérito, refuta as alegações do Ministério Público da suposta existência de reiterados atos de desrespeito aos consumidores por supostas falhas de funcionamento do SAC telefônico, pois tais alegações, não são minimamente corroboradas pelas investigações realizadas; que já vem comprovadamente oferecendo, de modo adequado e eficiente, serviço de atendimento ao consumidor, com tal observância das disposições postas na legislação que lhe é aplicável, inclusive aos parâmetros propugnados pelo Parquet; que é inaplicável o Decreto 6.523/2008 e a Portaria/MJ nº 2014/2008, sendo tais normativas dirigidas aos prestadores de serviço públicos concedidos pelo Poder Público Federal e estabelecem diretrizes para o funcionamento de SAC para essa espécie de serviço; que não há os requisitos autorizadores da concessão da antecipação de tutela, considerando que as alegações expostas na inicial não foram sustentadas por prova inequívoca nem verossímeis, inexistindo o alegado risco de dano grave irreparável. Requer a rejeição do pedido antecipatório formulado, a manutenção da distribuição do ônus da prova de acordo com o disposto no artigo 333, I e II, do CPC, o acolhimento das preliminares ou a improcedência dos pedidos. Réplica acostada às fls. 183/227. Em atenção ao despacho de fls. 228, o Ministério Público e ré não se opuseram à realização de Audiência de Conciliação. Audiência realizada em 14 de agosto de 2014, na qual, proposta a conciliação, a mesma não foi possível. Pelo Juízo foi proferido despacho abrindo prazo para que a parte ré se manifestasse, em 10 (dez) dias, sobre a documentação trazida aos autos pelo Ministério Público. Edital a que alude o art. 94, do CPC às fls. 306. Decisão de fls. 308 indeferindo a inversão do ônus da prova e o pedido de antecipação de tutela. Petição de fls. 310/329 noticiando a interposição de Agravo de Instrumento em face da decisão de fls. 308. Ofício da Colenda Vigésima Terceira Câmara Cível comunicando que foi deferido o efeito suspensivo ao recurso. Decisão Monocrática de fls. 343/349 negando seguimento a recurso. O autor trouxe aos autos, às fls. 354/361, várias reclamações recentes de consumidores no sítio eletrônico 'Reclame Aqui', buscando demonstrar que a ré segue descumprindo as suas obrigações. Às fls. 363/365 a ré impugna os documentos juntados, alegando

que as reclamações são provenientes de fonte não confiável. Instadas a se manifestarem em provas, a parte autora (fls. 369) e a parte ré (fls. 363/365) informaram não ter outras provas a produzir. Assim relatados, DECIDO: Por questão de ordem, passo a apreciar as preliminares arguidas na contestação. Não merece prosperar a preliminar de ilegitimidade ativa, uma vez que a atuação do Ministério Público encontra-se amparada no artigo 127, da Carta Magna, haja vista as inúmeras provas da insatisfação social em relação aos serviços prestados pela ré, tomando-se como exemplo a vasta documentação que faz parte do inquérito civil público instaurado. Deve ser firmada, também, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, posto tratar-se de relação de consumo, a atrair, portanto, os arts. 82, I e 51, parágrafo 4º, do referido diploma. Ressalte-se, ainda, o disposto no art. 1º, II c/c art. 5º, I, da Lei 7.347, que prevê a legitimidade do Ministério Público para propositura de ação civil pública por danos causados ao consumidor. O objeto principal dos autos é o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), tornando-se claro o interesse e a relevância social da demanda, ficando evidente também a legitimidade do Ministério Público Estadual para atuar nos autos. No que tange à ausência de interesse de agir, esta não merece ser acolhida. A tutela jurisdicional pretendida pelo Parquet é fundamentada em inúmeras reclamações dos consumidores em face da ré, pelo mau funcionamento do Serviço de Atendimento ao Consumidor, atitude esta que fere a legislação consumerista. Desta forma é patente o interesse de agir do Ministério Público na defesa de interesses coletivos dos consumidores. Atendidos, portanto, os pressupostos processuais, bem como as condições da ação, passo a adentrar o mérito. Dos autos do Inquérito Civil n.º 143/2010, extraem-se das peças que o instruem indícios de veracidade do exposto na inicial, haja vista que as várias cópias das reclamações contra o SAC da requerida, formalizadas pelos consumidores à Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro e no site www.reclameaqui.com.br, demonstram que a Requerida simplesmente ignora a vigência do Decreto n.º 6.523 de 31 de Julho de 2008, que regulamentou o Código de Defesa do Consumidor, para fixar normas gerais sobre os Serviços de Atendimento ao Consumidor SAC por telefone. No Relatório apresentado pelo GAP - Grupo de Apoio aos Promotores, verifica-se do Relatório de fls. 35, nos autos do Inquérito Civil, que a Ré tem como prática a demora ou ausência de atendimento ao consumidor por meio de ligações telefônicas. Em todas as ligações efetuadas pelo GAP ao Serviço de Atendimento ao Consumidor da requerida, observa-se que a espera foi em seu tempo mínimo de 15 minutos e máximo de 30 minutos, e nenhuma foi atendida. A ré tem proporcionado uma defeituosa prestação de serviço aos seus consumidores, ao desrespeitar reiteradamente a lei, aos consumidores uma espera superior a 60 (sessenta) segundos para serem atendidos pelo SAC, o que implicaria em violação ao art. 10, caput e § 1º, do Decreto n.º 6.523/08, bem como ao art. 1º, caput, da Portaria n.º 2.014/08. Apesar de a ré afirmar que as normas do referido decreto não se aplicariam à ela, uma vez que incidem apenas sobre serviços regulados pelo Poder Público Federal, tal argumento não merece prosperar, uma vez que não pode se valer da lacuna da lei para práticas abusivas contra o consumidor. Ademais, o art. 7º da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro 1990, aduz que, in verbis: 'Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.' Ou seja, os serviços prestados pelas empresas, independentemente de sua natureza, devem ser feitos de forma adequada, não podendo ferir os direitos básicos elencados no art. 6º do Código de Defesa do Consumidor. Embora a empresa ré sustente que o atendimento ao SAC encontra-se hoje regularizado, na medida em que teria adotado todas as providências para aprimorar o serviço, não é esta a expressão da realidade, conforme se verifica das várias reclamações acostadas aos autos, às fls. 356/361, pelo autor, feitas no site www.reclameaqui.com.br. Ainda que a empresa ré tenha promovido esforços para aprimorar o serviço de atendimento telefônico, o certo é que o serviço ainda não alcançou o nível de adequação esperado. Reconhecida a conduta ilícita, a ré efetivamente deve ser compelida a prestar o serviço eficiente e adequado. Deve a ré, outrossim, ressarcir o dano moral coletivo. Os danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto coletivamente, têm seu fundamento no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, que assim dispõe: 'Art. 6º. São direitos básicos do consumidor: (...) a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.' No caso em questão, restou comprovado que os danos morais ocorreram, devendo, dessa forma, a ré ressarcir os consumidores, considerados em sua coletividade. Nesse sentido são os julgados do STJ, de relatoria dos Ministros Mauro Campbell Marques e Sidnei Beneti: RECURSO ESPECIAL Nº 1.397.870 - MG (2013/0143678-9) RELATOR : MINISTRO MAURO CAMPBELL MARQUES RECORRENTE : TIM CELULAR S/A RECORRIDO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS EMENTA ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. OMISSÃO INEXISTENTE. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO DO CONSUMIDOR. TELEFONIA. VENDA CASADA. SERVIÇO E APARELHO. OCORRÊNCIA. DANO MORAL COLETIVO. CABIMENTO. RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO. 1. Trata-se de ação civil pública apresentada ao fundamento de que a empresa de telefonia estaria efetuando venda casada, consistente em impor a aquisição de aparelho telefônico aos consumidores que demonstrassem interesse em adquirir serviço de telefonia. 2. Inexiste violação ao art. 535, II do CPC, especialmente porque o Tribunal a quo apreciou a demanda de forma clara e precisa e as questões de fato e de direito invocadas foram expressamente abordadas, estando bem delineados os motivos e fundamentos que a embasam, notadamente no que concerne a alegação de falta de interesse de agir do Ministério Público de Minas Gerais. 3. É cediço que a marcha processual é orquestrada por uma cadeia concatenada de atos dirigidos a um fim. Na distribuição da atividade probatória, o julgador de primeiro grau procedeu à instrução do feito de forma a garantir a ambos litigantes igual paridade de armas. Contudo, apenas o autor da Ação Civil Pública foi capaz de provar os fatos alegados na exordial. 4. O art. 333 do Código de Processo Civil prevê uma distribuição

estática das regras inerentes à produção de prova. Cabe ao réu o ônus da impugnação específica, não só da existência de fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor, como também da impropriedade dos elementos probatórios carreados aos autos pela ex adversa. Nesse ponto, mantendo-se silente o ora recorrido, correto o entendimento de origem, no ponto em que determinou a incidência do art. 334, II, do CPC e por consequência, ter recebido os documentos de provas do autor como incontroversos. 5. O fato de ter as instâncias de origem desconsiderado a prova testemunhal da recorrida - porquanto ouvida na qualidade de informante - não está apto a configurar cerceamento de defesa, pois a própria dicção do art. 405, § 4º, do CPC, permite ao magistrado atribuir a esse testemunho o valor que possa merecer, podendo, até mesmo, não lhe atribuir qualquer valor. 6. Não tendo o autor sido capaz de trazer aos autos provas concretas de sua escorreita conduta comercial, deve suportar as consequências desfavoráveis à sua inércia. Fica, pois, afastado possível violação aos arts. 267, VI, 333, II e 334, II do CPC. 7. A possibilidade de indenização por dano moral está prevista no art. 5º, inciso V, da Constituição Federal, não havendo restrição da violação à esfera individual. A evolução da sociedade e da legislação têm levado a doutrina e a jurisprudência a entender que, quando são atingidos valores e interesses fundamentais de um grupo, não há como negar a essa coletividade a defesa do seu patrimônio imaterial. 8. O dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma comunidade, isto é, a violação de direito transindividual de ordem coletiva, valores de uma sociedade atingidos do ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade, pois o dano é, na verdade, apenas a consequência da lesão à esfera extrapatrimonial de uma pessoa. 9. Há vários julgados desta Corte Superior de Justiça no sentido do cabimento da condenação por danos morais coletivos em sede de ação civil pública. Precedentes: EDcl no AgRg no AgRg no REsp 1440847/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 07/10/2014, DJe 15/10/2014, REsp 1269494/MG, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 24/09/2013, DJe 01/10/2013; REsp 1367923/RJ, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, julgado em 27/08/2013, DJe 06/09/2013; REsp 1197654/MG, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/03/2011, DJe 08/03/2012. 10. Esta Corte já se manifestou no sentido de que não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso, que dê ensejo à responsabilidade civil. Ou seja, nem todo ato ilícito se revela como afronta aos valores de uma comunidade. Nessa medida, é preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva. (REsp 1.221.756/RJ, Rel. Min. MASSAMI UYEDA, DJe 10.02.2012). 11. A prática de venda casada por parte de operadora de telefonia é capaz de romper com os limites da tolerância. No momento em que oferece ao consumidor produto com significativas vantagens - no caso, o comércio de linha telefônica com valores mais interessantes do que a de seus concorrentes - e de outro, impõe-lhe a obrigação de aquisição de um aparelho telefônico por ela comercializado, realiza prática comercial apta a causar sensação de repulsa coletiva a ato intolerável, tanto intolerável que encontra proibição expressa em lei. 12. Afastar, da espécie, o dano moral difuso, é fazer tabula rasa da proibição elencada no art. 39, I, do CDC e, por via reflexa, legitimar práticas comerciais que afrontem os mais basilares direitos do consumidor. 13. Recurso especial a que se nega provimento. RECURSO ESPECIAL Nº 1.291.213 - SC (2011/0269509-0) RELATOR : MINISTRO SIDNEI BENETI RECORRENTE : BRASIL TELECOM S/A RECORRIDO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SANTA CATARINA EMENTA RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - EMPRESA DE TELEFONIA - PLANO DE ADESÃO - LIG MIX - OMISSÃO DE INFORMAÇÕES RELEVANTES AOS CONSUMIDORES - DANO MORAL COLETIVO RECONHECIMENTO - ARTIGO 6º, VI, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PRECEDENTE DA TERCEIRA TURMA DESTA CORTE - OFENSA AOS DIREITOS ECONÔMICOS E MORAIS DOS CONSUMIDORES CONFIGURADA - DETERMINAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO JULGADO NO TOCANTE AO DANOS MATERIAIS E MORAIS INDIVIDUAIS MEDIANTE REPOSIÇÃO DIRETA NAS CONTAS TELEFÔNICAS FUTURAS - DESNECESSÁRIOS PROCESSOS JUDICIAIS DE EXECUÇÃO INDIVIDUAL - CONDENAÇÃO POR DANOS MORAIS DIFUSOS, IGUALMENTE CONFIGURADOS, MEDIANTE DEPÓSITO NO FUNDO ESTADUAL ADEQUADO. 1.- A indenização por danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto coletiva e difusa, tem seu fundamento no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor. 2.- Já realmente firmado que, não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso. É preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva. Ocorrência, na espécie. (REsp1221756/RJ, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 02/02/2012, DJe 10/02/2012). 3.- No presente caso, contudo restou exaustivamente comprovado nos autos que a condenação à composição dos danos morais teve relevância social, de modo que, o julgamento e para a lesão causada pela conduta abusiva da ora Recorrente, ao oferecer plano de telefonia sem, entretanto, alertar os consumidores acerca das limitações ao uso na referida adesão. O Tribunal de origem bem delineou o abalo à integridade psicofísica da coletividade na medida em que foram lesados valores fundamentais compartilhados pela sociedade. 4.- Configurada ofensa à dignidade dos consumidores e aos interesses econômicos diante da inexistência de informação acerca do plano com redução de custo da assinatura básica, ao lado da condenação por danos materiais de rigor moral ou levados a condenação à indenização por danos morais coletivos e difusos. 5.- Determinação de cumprimento da sentença da ação civil pública, no tocante à lesão aos participantes do 'LIG-MIX', pelo período de duração dos acréscimos indevidos: a) por danos materiais, individuais por intermédio da devolução dos valores efetivamente cobrados em telefonemas interurbanos e a telefones celulares; b) por danos morais, individuais mediante o desconto

de 5% em cada conta, já abatido o valor da devolução dos participantes de aludido plano, por período igual ao da duração da cobrança indevida em cada caso; c) por dano moral difuso mediante prestação ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados do Estado de Santa Catarina; d) realização de levantamento técnico dos consumidores e valores e à operacionalização dos descontos de ambas as naturezas; e) informação dos descontos, a título de indenização por danos materiais e morais, nas contas telefônicas. 6.- Recurso Especial improvido, com determinação (n. 5 supra). Quanto ao valor da indenização, tendo em vista o seu caráter pedagógico, tenho por plausível o valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), como forma de desestimular o abuso da parte ré, parte mais forte da relação contratual. 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 o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS DEDUZIDOS NA INICIAL para: 1. Condenar a ré (i) a oferecer 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 de pós-venda; (ii) a manter tempo de espera razoável para o contato direto com atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, não devendo ultrapassar o limite de 03 (três) minutos; (iii) a atender adequadamente todos os casos de reclamação, pedidos de informação e dúvidas efetuadas através do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, abstendo-se de finalizar a ligação antes da conclusão do atendimento, sob pena de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por cada item descumprido; 2. Condenar a ré no pagamento de indenização por dano moral coletivo no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais); 3. Sobre as verbas condenatórias deverão incidir juros de 1% ao mês desde a citação e correção monetária a partir da sentença. 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.