



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL



APELAÇÃO CÍVEL nº 0227872-47.2013.8.19.0001
APELANTE: DIGIBRÁS INDÚSTRIA DO BRASIL S/A
APELADO: MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
RELATORA: Des. SONIA DE FATIMA DIAS
Origem: Juízo da 5ª Vara Empresarial da Comarca da Capital

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO DO CONSUMIDOR. DIREITO INDIVIDUAL HOMOGENEO. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE. AUSENCIA DE RELEVANCIA SOCIAL. Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar a ré a oferecer Serviço de Atendimento adequado e eficiente através de número telefônico gratuito ("0800") aos consumidores que necessitem resolver suas demandas concernentes à informação, dúvida, reclamação e ao serviço de pós-venda; manter tempo de espera razoável para o contato direto com atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, não devendo ultrapassar o limite de três minutos; 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 por cada item descumprido; condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral coletivo no valor de R\$ 100.000,00 e das custas processuais, deixando de fixar honorários advocatícios em favor do Ministério Público. **Recurso da parte ré.** Recurso recebido também no efeito suspensivo, na forma do art. 14 da Lei nº 7.347/85 c/c art. 1.012 do CPC, diante da iminência de dano irreparável. Proteção ao consumidor eivada à categoria de direitos fundamentais e princípio da ordem econômica, nos termos do art. 5º, inciso XXXII c/c art. 170, inciso V, ambos da CRFB. Possibilidade de proteção coletiva dos direitos individuais homogêneos, na forma do art.81, parágrafo único e inciso III, do CDC. Todavia, para que se justifique a tutela coletiva, necessário se faz que reste demonstrada a relevância social do bem jurídico tutelado, de modo a transcender a esfera de interesses dos efetivos titulares da relação jurídica de





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

consumo, conforme o entendimento do Colendo Tribunal Superior. Reclamações constantes no inquérito civil não são capazes de demonstrar expressividade e relevância social da alegada violação do bem jurídico a justificar a tutela de ordem coletiva. Em sua maioria, tratam de defeitos diversos, não relacionados especificamente ao serviço de atendimento ao cliente. Inexistência de demonstração de relevante interesse social que justifique a propositura da ação civil pública para a defesa de direitos individuais homogêneos. Precedentes. **Reforma da sentença** para julgar improcedentes os pedidos. Sem condenação ao pagamento das custas judiciais e de honorários advocatícios, nos moldes do art. 18 da Lei 7.347/1985. **PROVIMENTO AO RECURSO.**

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Ação Civil Pública nº 00227872-47.2013.8.19.0001, **ACORDAM** os Desembargadores da 23ª Câmara Cível deste Tribunal, por unanimidade de votos, em **DAR PROVIMENTO** ao recurso, nos termos do voto da Desembargadora Relatora.

RELATÓRIO

Trata-se de ação civil pública proposta por **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO** em face de **DIGIBRÁS INDÚSTRIA DO BRASIL S/A.**

Na forma do permissivo regimental, adoto o relatório do juiz sentenciante, assim redigido (index 000416):

Trata-se de AÇÃO CIVIL PÚBLICA ajuizada por MINISTERIO 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



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

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.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

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 nº2014/2008, 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.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL



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.

A sentença julgou parcialmente procedente o pleito autoral, nos seguintes termos (index 000416):

Por questão de ordem, passo a apreciar as preliminares arguidas na contestação.





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

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 4, 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.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

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 nº 6.523/08, bem como ao art 1º, caput, da Portaria nº 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. 70 da Lei nº8.078, 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.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

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*



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL



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 escorregada 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





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

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 24/10/2013, 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, inquietude 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,





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

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, inquietude 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 psico-física 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 valore





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

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;



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL



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. _

Embargos de declaração ofertados pela ré (index 000424), seguindo-se da manifestação da parte embargada em contrarrazões (index 000434).

Decisão que rejeitou os embargos de declaração (index 000440).

A parte ré apresentou recurso de apelação pugnando pela concessão de efeito suspensivo recursal, na forma do art. 14 da LACP, bem como pela reforma da sentença para que seja julgado improcedente o pleito autoral ou, caso assim não se entenda, para que seja reduzido o valor da indenização (index 000455).

Recurso tempestivo e custas devidamente recolhidas (index 000491).

Contrarrazões apresentadas pelo apelado (index 000496).

Manifestação do Ministério Público pelo desprovimento do apelo (index 000524).

É O RELATÓRIO.

VOTO

O recurso deve ser conhecido, visto que preenchidos os requisitos de admissibilidade, razão pela qual deve ser recebido em seus regulares efeitos.

Preliminarmente, saliento que o recurso deverá ser recebido também no efeito suspensivo, na forma do art. 14 da Lei nº 7.347/85 c/c art. 1.012, parágrafo quarto, do CPC, diante da iminência de dano irreparável à parte





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

apelante, considerando a multa fixada para fins de cumprimento da obrigação de fazer. Nesse sentido:

REQUERIMENTO DE EFEITO SUSPENSIVO EM APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. RELAÇÃO DE CONSUMO. Apelação interposta contra sentença que julgou procedentes os pedidos para condenar a concessionária de telefonia ré na obrigação de fazer consistente na modificação do procedimento eletrônico adotado por seu Serviço de Atendimento ao Consumidor SAC , no prazo de 60 dias, adequando-o à legislação vigente, sob pena de multa diária no valor de R\$ 5.000,00, bem como ao pagamento de compensação por dano moral causado aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor de R\$ 500.000,00. O efeito suspensivo excepcional pode ser deferido nas hipóteses em que a lei preveja, em regra, o recebimento do recurso de apelação somente em seu efeito devolutivo, como ocorre nas ações civis públicas. São requisitos para a concessão da eficácia suspensiva a probabilidade de provimento do recurso ou, se relevante a fundamentação do apelo, houver risco de dano grave ou de difícil reparação, nos termos do artigo 1.012, parágrafo 4º, do Código de Processo Civil de 2015. Presentes os requisitos ensejadores da medida pleiteada, ante a relevante argumentação apresentada pela requerente. Cumprimento provisório da sentença que poderá causar dano grave ou de difícil reparação à apelante. Efeito suspensivo que não causará prejuízos irreparáveis aos consumidores. CONCESSÃO DO EFEITO SUSPENSIVO À APELAÇÃO. (REQUERIMENTO DE EFEITO SUSPENSIVO EM APELAÇÃO 0064096-92.2018.8.19.0000 - 1ª Ementa - Des(a). JOSÉ ACIR LESSA GIORDANI - Julgamento: 19/11/2018 - DÉCIMA SEGUNDA CÂMARA CÍVEL) (Grifei)

REQUERIMENTO AUTÔNOMO DE ATRIBUIÇÃO DE EFEITO SUSPENSIVO À APELAÇÃO AÇÃO CIVIL PÚBLICA - LIMINAR CONCEDIDA EX-OFFÍCIO. Presença dos requisitos autorizadores a concessão do efeito suspensivo ao recurso de apelação (art. 1012, §4, do NCPC e art. 14, da Lei nº 7347/85). Risco de grave dano ao



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL



apelante. Efeito suspensivo deferido. (REQUERIMENTO DE EFEITO SUSPENSIVO EM APELACAO 0054496-47.2018.8.19.0000 - 1ª Ementa - Des(a). RICARDO COUTO DE CASTRO - Julgamento: 15/05/2019 - SÉTIMA CÂMARA CÍVEL) (Grifei)

Trata-se de ação de civil pública ajuizada pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, onde 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 as 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 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; constata-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.

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





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

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.

A sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos para: *i)* condenar a ré a oferecer Serviço de Atendimento aos Consumidores adequado e eficiente através de número telefônico gratuito ("0800") aos consumidores que necessitem resolver suas demandas concernentes à informação, dúvida, reclamação e ao serviço de pós-venda; manter tempo de espera razoável para o contato direto com atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, não devendo ultrapassar o limite de três minutos; 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 por cada item descumprido; *ii)* condenar a ré no pagamento de indenização por dano moral coletivo no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), a ser corrigido a partir da sentença e acrescido de juros a contar da citação; *iii)* condenar a ré ao pagamento das custas processuais, deixando de fixar honorários advocatícios em favor do Ministério Público.

A parte ré apresentou recurso de apelação pugnando pela concessão de efeito suspensivo recursal, na forma do art. 14 da LACP, bem como pela reforma da sentença para que seja julgado improcedente o pleito autoral ou, caso assim não se entenda, para que seja reduzido o valor da indenização. Sustenta que o conjunto fático-probatório revela a ausência de irregularidades no SAC por ela fornecido, bem como dos requisitos para a condenação em danos morais coletivos. Salaria ser excessivo o valor arbitrado pelo Juízo de piso a título de danos morais coletivos.

Assiste razão a apelante.

Destaco que a proteção ao consumidor tem abrigo constitucional, sendo eivada à categoria de direito fundamental e princípio da ordem econômica, nos termos do art. 5º, inciso XXXII c/c art. 170, inciso V, ambos da CRFB:



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

(...)

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

(...)

V - defesa do consumidor;

É possível a proteção coletiva dos direitos individuais homogêneos, quando consumidores são atingidos pelas práticas abusivas do fornecedor, que decorrem de origem comum, na forma do art.81, parágrafo único e inciso III, do CDC:

*Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, **ou a título coletivo.***

*Parágrafo único. **A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:***

I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

*III - **interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.** (Grifei)*



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

Todavia, considerando que o direito individual homogêneo é direito individual na essência, para que se justifique a tutela coletiva, necessário se faz que reste demonstrada a relevância social do bem jurídico tutelado, de modo a transcender a esfera de interesses dos efetivos titulares da relação jurídica de consumo, conforme o entendimento do Colendo Tribunal Superior:

ADMINISTRATIVO. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. FORNECIMENTO DE MEDICAMENTO. DIREITO INDIVIDUAL INDISPONÍVEL. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO NA DEFESA DE INTERESSES OU DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGENEOS. CONFIGURAÇÃO. PRECEDENTE DO STJ.

1. O Ministério Público possui legitimidade ad causam para propor Ação Civil Pública visando à defesa de direitos individuais homogêneos, ainda que disponíveis e divisíveis, quando a presença de relevância social objetiva do bem jurídico tutelado a dignidade da pessoa humana, a qualidade ambiental, a saúde, a educação.

2. Recurso especial provido.

(REsp 945.785/RS, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 04/06/2013, DJe 11/06/2013) (Grifei)

Na presente hipótese, verifica-se que o Inquérito Civil nº 143/10 fora deflagrado ante à representação de dois consumidores que, aliás, tiveram seus problemas resolvidos antes da propositura da ação, como se verifica pelos documentos (fls. 59/60 e 61 do anexo) e os elementos constantes dos autos não autorizam a conclusão pela existência de representatividade e relevância social, a fundamentar a pretensão contida na Ação Civil Pública.

As reclamações apresentadas ao PROCON/RJ no período de 02/12/2005 a 11/03/2010, totalizam 466 atendimentos e entre os 10 maiores problemas apresentados, nenhum dos registros trata especificamente da alegada deficiência no serviço de atendimento ao cliente da empresa apelante (fls. 09/10 do anexo).

Ademais, considerando a grandeza da empresa CCE, atual Digibras, o total de atendimentos pelo Procon, 466, em cinco anos, ou seja, 92 por ano, não representa número significativo de reclamações a justificar a propositura



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

de Ação Civil Pública, com fundamento em ineficiência do serviço de atendimento ao consumidor.

A informação quanto às cinco ligações efetuadas para o SAC da ré, sem atendimento, constantes do relatório do GAP, não é suficiente para demonstrar representatividade e relevância social a fundamentar a ação Civil Pública (fl. 35 do anexo).

As reclamações constantes no sítio eletrônico “Reclame Aqui”, igualmente, não são capazes de demonstrar expressividade e relevância social da alegada violação do bem jurídico a justificar a tutela de ordem coletiva, mormente porque em sua maioria tratam de defeitos diversos, não relacionados especificamente ao serviço de atendimento ao cliente.

Outrossim, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), em duas oportunidades, informou a inexistência de reclamações ou processos administrativos contra a apelante relacionados a eventual falha de atendimento a consumidores através do SAC (fls.37 e 118 do anexo).

Por outro lado, a ré / apelante anexou atas notariais constatando a realização de ligações para o “0800” da empresa e contato com atendente, a 1ª após 2min e 58segs, e a 2ª, após 5 segundos (index 112 – fls. 137/139).

Os elementos constantes dos autos não demonstram a existência de representatividade e de relevância social, portanto, impõe-se a improcedência dos pedidos contidos na ação, aplicando-se na hipótese os princípios da primazia do mérito e da teoria da asserção.

Nesse sentido, trago a colação os seguintes precedentes da jurisprudência desta E. Corte, *in verbis*:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. SERVIÇO DE INTERNET. DIREITO DO CONSUMIDOR. ALEGAÇÃO DE PROPAGANDA ENGANOSA E VIOLAÇÃO AO DIREITO DE INFORMAÇÃO DOS CONSUMIDORES. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. É LEGÍTIMA A ATUAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO NA TUTELA DE DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS, DESDE QUE DEMONSTRADA A RELEVÂNCIA SOCIAL DOS INTERESSES DEFENDIDOS. PRECEDENTES DO STJ. IN CASU, CONSTA DO INQUÉRITO CIVIL NÚMERO REDUZIDO DE



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

RECLAMAÇÕES ACERCA DOS FATOS NARRADOS. ÓRGÃOS PÚBLICOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR QUE INFORMARAM A AUSÊNCIA DE RECLAMAÇÕES EM FACE DA RÉ NOS SEUS BANCOS DE DADOS. AUSÊNCIA DE RESPOSTA AO EDITAL DE INTIMAÇÃO DE TERCEIROS INTERESSADOS. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA EM RESPEITO AO PRINCÍPIO DA PRIMAZIA DA SOLUÇÃO DE MÉRITO E À TEORIA DA ASSERÇÃO. RECURSO DESPROVIDO. (APELAÇÃO 0463171-67.2014.8.19.0001 - 1ª Ementa - Des(a). MÔNICA FELDMAN DE MATTOS - Julgamento: 13/09/2017 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL) (Grifei)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA PROPOSTA POR SOHUMANA SOCIEDADE HUMANITÁRIA NACIONAL. DEMANDA QUE SE REFERE A COMERCIALIZAÇÃO DE SERVIÇO DE SEGUROS, TENDO A PARTE AUTORA ALEGADO SUPOSTA VIOLAÇÃO DOS DIREITOS E INTERESSES DOS CONSUMIDORES. SENTENÇA QUE INDEFERIU A INICIAL, EM RAZÃO DA ILEGITIMIDADE ATIVA DA PARTE AUTORA, JULGANDO EXTINTO O PROCESSO, SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO. APELAÇÃO INTERPOSTA PELA AUTORA REQUERENDO A ANULAÇÃO DA SENTENÇA. **INTERESSES INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS DISPONÍVEIS. RELEVÂNCIA SOCIAL E INTERESSE DOS TITULARES DO DIREITO NA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL QUE NÃO RESTARAM DEMONSTRADOS. INEXISTÊNCIA DE QUALQUER RECLAMAÇÃO DE CONSUMIDORES CUJO INTERESSE PRETENDE DEFENDER.** ESTATUTO DA ASSOCIAÇÃO DESMESURADAMENTE GENÉRICO. AUSÊNCIA DE FUNDAMENTO AUTÔNOMO DA PERTINÊNCIA TEMÁTICA PARA CONFIGURAR A LEGITIMIDADE DA ASSOCIAÇÃO. PRECEDENTES DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA E DESTA CORTE DE JUSTIÇA. SENTENÇA QUE SE MANTÉM. RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO. (APELAÇÃO 0041294-97.2018.8.19.0001 - 1ª Ementa - Des(a). LUIZ ROBERTO AYOUB - Julgamento: 20/02/2019 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL) (Grifei)

0171235-71.2016.8.19.0001 – APELAÇÃO - 1ª Ementa - Des(a). SANDRA SANTARÉM CARDINALI - Julgamento:



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

18/10/2018 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL - APELAÇÃO CÍVEL INTERPOSTA NA VIGÊNCIA DO CPC/15. AÇÃO CIVIL PÚBLICA AJUIZADA EM FACE DE SMART FIT ESCOLA DE GINÁSTICA E DANÇA S.A. NARRA O MINISTÉRIO PÚBLICO, EM SUA INICIAL, QUE A RÉ, SMART FIT ESCOLA DE GINÁSTICA E DANÇA S.A., ACEITA DE SEUS CLIENTES O PAGAMENTO PELO SERVIÇO EM DINHEIRO APENAS PARA AS HIPÓTESES DE QUITAÇÃO DE DOZE MENSALIDADES (ANUIDADE), OU EM DOZE PARCELAS ATRAVÉS DE DÉBITO EM CONTA OU EM CARTÃO DE CRÉDITO, RECUSANDO-SE, DESTA FORMA, A RECEBER PAGAMENTOS MENSIS EM DINHEIRO OU BOLETO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA, AO FUNDAMENTO DE QUE A DEMANDADA NÃO RECUSA PAGAMENTO EM MOEDA NACIONAL, PORQUANTO NÃO ESTIPULA PAGAMENTO EM OURO OU MOEDA ESTRANGEIRA, E QUE O FORNECEDOR NÃO ESTÁ OBRIGADO A PARCELAR A OBRIGAÇÃO QUANDO A OPÇÃO DE PAGAMENTO FOR EM DINHEIRO, TRATANDO-SE DE MERA ESTRATÉGIA COMERCIAL QUE PODE, INCLUSIVE, DESESTIMULAR O CONSUMIDOR À CONTRATAÇÃO, LEVANDO-O A BUSCAR A CONCORRÊNCIA. APELAÇÃO EXCLUSIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, REQUERENDO A REFORMA DA SENTENÇA, COM A PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS INICIAIS PARA QUE A RÉ PERMITA A QUITAÇÃO DE SEUS SERVIÇOS POR MEIO DE BOLETO BANCÁRIO OU EM ESPÉCIE, NO MESMO NÚMERO DE PARCELAS E CONDIÇÕES DISPONIBILIZADAS PARA AS DEMAIS FORMAS DE PAGAMENTO, E SE ABSTENHA DE DIVULGAR O PREÇO QUE NÃO PUDER SER ADIMPLIDO EM DINHEIRO OU BOLETO BANCÁRIO, QUE A RÉ SEJA CONDENADA AO PAGAMENTO DE VERBA INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL COLETIVO NO VALOR MÍNIMO DE R\$ 500.000,00. QUANTO AO MÉTODO DE PAGAMENTO EM SI, NÃO SE VISLUMBRA A ALEGADA VIOLAÇÃO AOS DIREITOS CONSUMERISTAS, NA MEDIDA EM QUE O PAGAMENTO EM DINHEIRO NÃO É, DE FATO, ENJEITADO PELA RÉ, APENAS SENDO RESTRITO PARA QUITAÇÃO REFERENTE A DOZE MENSALIDADES. NADA HÁ DE ABUSIVO NA EXIGÊNCIA DE QUE O PAGAMENTO PARCELADO SEJA EFETUADO ATRAVÉS DO CARTÃO DE CRÉDITO OU DE





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

DÉBITO EM CONTA, SENDO DE TODO CONSIDERÁVEL QUE, COMO RESTOU EVIDENCIADO NOS AUTOS, OS MODELOS DE CONTRATO DA RÉ SÃO ANUAIS, E A METODOLOGIA COMERCIAL ADOTADA BUSCA EVITAR O RECEBIMENTO DE QUANTIAS EM DINHEIRO NAS SUAS DEPENDÊNCIAS E, EM ÚLTIMA ANÁLISE, GARANTIR MAIOR SEGURANÇA AOS SEUS CONSUMIDORES. NÃO CABE AO JUDICIÁRIO SE IMISCUIR NA ANÁLISE DE QUAL PRÁTICA SERIA MAIS VANTAJOSA AO DESENVOLVIMENTO DO NEGÓCIO. POR OUTRO LADO, INEXISTE A ALEGADA MARGINALIZAÇÃO DOS CONSUMIDORES OU OBSTÁCULO DE ACESSO A PRODUTOS E SERVIÇOS SEM JUSTA CAUSA, COMO ALEGA O APELANTE. É DA NATUREZA DA LIVRE INICIATIVA, COMO TAMBÉM DA LIVRE CONCORRÊNCIA, QUE A ATIVIDADE EMPRESARIAL APONTE A DETERMINADO NICHOS DE CONSUMIDORES E, NÃO SE TRATANDO DE SERVIÇO OU PRODUTO ESSENCIAL, NÃO SE REVELA EXIGÍVEL QUE ESTEJA DISPONÍVEL E ACESSÍVEL A TODA A GAMA DE USUÁRIOS. NOUTRO GIRO, INEXISTIU COMPROVAÇÃO NOS AUTOS DE QUE A PUBLICIDADE VEICULADA PELA RÉ SEJA DEFICIENTE DE INFORMAÇÃO SOBRE AS MODALIDADES DE PAGAMENTO, OU DE QUE A MECÂNICA DE COBRANÇA SEJA DIVERSA DA INFORMADA AOS INTERESSADOS. ADEMAIS, RESTA INTACTA A PRÓPRIA LIBERDADE DE CONTRATAR DOS CONSUMIDORES, QUE PODEM SEMPRE OPTAR POR OUTRA EMPRESA QUE FORNEÇA O SERVIÇO NOS TERMOS QUE MELHOR LHE ATENDA. O RACIOCÍNIO FOI ENDOSSADO PELA PROCURADORIA DE JUSTIÇA, QUE, INCLUSIVE, DESTACOU AUSÊNCIA DE RELEVÂNCIA SOCIAL PARA O AJUIZAMENTO DA DEMANDA COLETIVA. DESPROVIMENTO DO RECURSO. SENTENÇA MANTIDA.

0028185-89.2013.8.19.0001 – APELAÇÃO - 1ª Ementa - Des(a). LUIZ ROBERTO AYOUB - Julgamento: 02/02/2017 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL - APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. INPCON. DEMANDA SOBRE A VALIDADE DA COBRANÇA DE SERVIÇO DE TERCEIROS EM FINANCIAMENTO BANCÁRIO. MATÉRIA SUBMETIDA AO RITO DOS RECURSOS REPETITIVOS. RESP Nº 1.578.526. TEMA Nº





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL



958 DO STJ. QUESTÃO PRELIMINAR REFERENTE A LEGITIMIDADE E INTERESSE DA ASSOCIAÇÃO CIVIL. INTERESSES INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS DISPONÍVEIS. NECESSIDADE DE DEMONSTRAÇÃO DA RELEVÂNCIA SOCIAL E DO INTERESSE DOS TITULARES DO DIREITO NA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. AUSÊNCIA DE QUALQUER RECLAMAÇÃO DE CONSUMIDORES CUJO INTERESSE PRETENDE DEFENDER. ESTATUTO DA ASSOCIAÇÃO DESMESURADAMENTE GENÉRICO. AUSÊNCIA DE FUNDAMENTO AUTÔNOMO DA PERTINÊNCIA TEMÁTICA PARA CONFIGURAR A LEGITIMIDADE DA ASSOCIAÇÃO. PRECEDENTES DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. SENTENÇA QUE MERECE SER REFORMADA PARA JULGAR IMPROCEDENTES OS PEDIDOS. PRINCÍPIO PROCESSUAL DA PRIMAZIA DO MÉRITO E DA TEORIA DA ASSERÇÃO. GARANTIA DE RESPEITO À BOA-FÉ, EVITANDO-SE O MAU USO DO INSTITUTO. RECURSO PROVIDO, POR FUNDAMENTO DIVERSO.

Ante o exposto, **VOTO** no sentido de **DAR PROVIMENTO AO RECURSO** para reformar a sentença e julgar improcedentes os pedidos. Sem condenação ao pagamento das custas judiciais e de honorários advocatícios, nos moldes do art. 18 da Lei 7.347/1985.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.

SONIA DE FÁTIMA DIAS

Desembargadora Relatora

