



Apelação Cível nº 0220413-23.2015.8.19.0001

Apelante 1: COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUIÇÃO
Apelante 2: MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Apelados: os mesmos

Juízo de Origem: 4ª Vara Cível Empresarial da Comarca da Capital

Relator: JDS. Des. Isabela Pessanha Chagas

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO. SAC GRATUITO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS COLETIVOS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELO DO RÉU PELA IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. APELO DO AUTOR PELO RECONHECIMENTO DO DANO MORAL DIFUSO. LEI ESTADUAL Nº 5.273/08. INEXISTÊNCIA DE LIMINAR, CONCEDIDA NA ADI 4118, DETERMINANDO A SUSPENSÃO DOS EFEITOS DO DIPLOMA LEGAL. LEI ESTADUAL QUE PRODUZ EFEITOS A PARTIR DE SUA PUBLICAÇÃO. RECONHECIDA A FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. TRANSFERÊNCIA PARA O CONSUMIDOR DO CUSTO DA LIGAÇÃO. CONDUTA ABUSIVA. ARTIGOS 39, V e 51 DO CDC. CONDENAÇÃO DA RÉ PARA DISPONIBILIZAR SERVIÇO TELEFÔNICO GRATUITO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE. DANOS MATERIAIS DEVIDOS. OCORRÊNCIA DE JULGAMENTO ULTRA PETITA. REDUÇÃO DO EXCESSO PARA ADEQUAR O JULGADO AOS LIMITES DO PEDIDO. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. ARTIGO 42 DO CDC. NATUREZA GENÉRICA DA CONDENAÇÃO NA SENTENÇA COLETIVA. NECESSIDADE DE INDIVIDUALIZAÇÃO DOS VALORES, COM A DEVIDA COMPROVAÇÃO E AMPLO CONTRADITÓRIO, EM LIQUIDAÇÃO INDIVIDUAL. DANO MORAL DIFUSO NÃO CONFIGURADO. INEXISTÊNCIA DE NOTÓRIA INTOLERABILIDADE. FATOS NARRADOS QUE NÃO SÃO CAPAZES DE GERAR DANO MORAL INDIVIDUAL OU COLETIVO. RECURSO DA RÉ CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DO AUTOR CONHECIDO E DESPROVIDO.

1. “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos



- serviços, bem como por informações insuficientes inadequadas sobre sua fruição e riscos”. (Art. 14 do CDC);
2. “O ônus da prova incumbe: ...II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor”. (Art. 373, II do CPC);
 3. “ Obrigam-se, no âmbito do território do Estado do Rio de Janeiro, as empresas de televisão por assinaturas (TV a Cabo), estabelecimentos comerciais de venda no varejo e atacado, que possuam serviço de atendimento ao consumidor - SAC, a colocarem à disposição de seus clientes atendimento telefônico gratuito, através do prefixo 0800, para efetuar reclamações, esclarecimento de dúvidas e prestação de outros serviços. (...)Parágrafo único. A empresa que, visando atender o dispositivo desta Lei, divulgar, mas não disponibilizar efetivamente o serviço telefônico através do prefixo 0800, terá sua inscrição estadual cassada, após regular processo administrativo” (Artigo 1º da Lei 5.273/08)
 4. “Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços. (...)Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone” (Artigo 2º do Decreto 6523/08)
 5. “É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (...) V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;”(Artigo 39 do CDC)
 6. "Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: (...) § 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que: (...) III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes” (Artigo 51 do CDC).
 7. “A liquidação e a execução de sentença poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores, assim como pelos legitimados de que trata o art. 82. (Artigo 97 do CPC)
 8. Súmula nº 75 - “O simples descumprimento de dever legal ou contratual, por caracterizar mero aborrecimento, em princípio, não configura dano moral, salvo se da infração advém circunstância que atenta contra a dignidade da parte” (Enunciado Sumular nº 75 do TJ/RJ)
 9. Sentença de parcial procedência para determinar a disponibilização do serviço gratuito de SAC, a devolução em quádruplo dos valores pagos indevidamente pelos consumidores.
 10. Configurado o dano material, eis que reconhecida a prática abusiva da apelante 1. No entanto, não há como afirmar a

sua extensão e a quantidade de consumidores lesados, que deverá ser apurado em liquidação individual.

11. Dano moral difuso não configurado. Inexistência de notória não-tolerabilidade da ilicitude, diante da repercussão social e da dimensão do fenômeno, no caso concreto, capaz de configurar lesão à coletividade.
12. Devolução em dobro dos valores cobrados indevidamente, na forma do artigo 42 do CDC. Redução necessária a adequar o julgado aos limites do pedido. Artigo 492 do CPC.
13. Recurso de apelação da parte ré para determinar a devolução, em dobro, dos valores cobrados indevidamente, devendo a apuração ocorrer em liquidação individual de sentença coletiva, com a devida comprovação e através de amplo contraditório. Recurso de apelação da parte autora desprovido.

A C Ó R D ã O

Vistos, discutidos e examinados estes autos, ACORDAM os Desembargadores da Vigésima Quinta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade de votos, em dar parcial provimento ao recurso da ré e negar provimento ao recurso do autor, nos termos do voto do Relator.

Rio de Janeiro, 21 de junho de 2017.

VOTO DO RELATOR

Trata-se de Ação Civil Pública ajuizada por **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO** em face de **NOVA PONTOCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S.A.**

Em homenagem à celeridade processual, prestigia-se a sentença do Juízo de 1º grau (pasta 000316):

“Trata-se de ação civil pública consumerista com pedido de liminar proposta pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro em face de Nova Pontocom Comércio Eletrônico S/A, sucedida por incorporação

pela Companhia Brasileira de Distribuição, com o objetivo de garantir o cumprimento da lei estadual nº 5.273/08, que estabelece a obrigatoriedade dos estabelecimentos comerciais de vendas no varejo e no atacado, que possuam SAC (serviço de atendimento ao consumidor), colocarem à disposição dos consumidores atendimento telefônico gratuito.

Petição inicial a fls. 02/24. Sustenta o Ministério Público que a sociedade empresária ré é reconhecida companhia de comércio eletrônico, controladora de estabelecimentos varejistas virtuais de abrangência nacional, responsável pela manutenção e administração dos sites 'Pontofrio.com', 'Casasbahia.com' e 'Extra.com.br'. Aduz que a ré não disponibiliza serviço gratuito de atendimento ao consumidor por telefone, descumprindo, dessa maneira, a lei estadual 5.273/08. Nesse sentido, haveria apenas como opção de atendimento telefônico o número com custo de ligação local (para capitais e regiões metropolitanas) ou interurbana (para demais municípios), o que onera financeiramente os consumidores.

A parte autora informa que nos autos do inquérito ministerial, anexo aos presentes autos, a parte ré aventou aparente conflito entre as leis 5.273/08 e 5.504/09. Com relação a esse ponto, argumenta que o segundo ato normativo, por genérico, não infirma as determinações contidas na primeira lei, não afastando a obrigatoriedade da disponibilização do número gratuito para atendimentos aos consumidores. Ainda, nos autos do mencionado inquérito, informa que a ré faz menção à Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) nº 4.118-5, a qual submete a constitucionalidade da lei nº 5.273/08 à análise do Supremo Tribunal Federal. Esclarece que a simples propositura da ADI não é suficiente para justificar o descumprimento de lei estadual e que as leis regularmente elaboradas pela Casa Legislativa são dotadas de presunção de constitucionalidade.

Acrescenta que a ré recusou proposta de compromisso a ser firmado com o autor, como também ignorou as sanções aplicadas pelo PROCON/Carioca.

Além disso, sustenta a violação do dever de informar, já que imprescindível a existência de um veículo de comunicação à distância gratuito que permita a satisfação das demandas do consumidor por informação, dúvida, reclamação, entre outras. Aponta existência de onerosidade excessiva, já que o serviço de atendimento aos consumidores é feito por meio de número telefônico tarifado, de forma que os clientes da ré arcam tanto com o valor dos bens adquiridos como com os encargos financeiros das tarifas telefônicas do SAC.

Por fim, sustenta a existência de dano moral coletivo no seu aspecto punitivo em virtude da violação de direitos difusos e coletivos.

Com base no exposto requer, em sede de cognição sumária, que a ré: (i) ofereça SAC adequado por meio de número gratuito para os consumidores que adquirirem produtos pelo telefone ou pela internet; e

(ii) divulgue amplamente o referido número, com destaque, na página inicial do site da ré e, ao término das ligações para o sistema de televendas, informando-o aos consumidores que efetuem compras pela internet ou telefone. Em sede de cognição exauriente, pede: (i) que o pedido liminar seja confirmado; (ii) a condenação da ré a oferecer o SAC por meio de número gratuito para os consumidores que adquirirem produtos pela internet e por telefone; (iii) a condenação da ré a divulgar amplamente o referido número, com destaque na página inicial do site e ao término das ligações; (iv) subsidiariamente, que o número seja tarifado por ligação local para todos os consumidores; (v) a condenação da ré ao pagamento de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) a título de danos morais coletivos, corrigidos e acrescidos de juros; (vi) a condenação da ré a indenizar, amplamente, os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, inclusive com repetição em dobro dos valores recebidos indevidamente; (vii) a publicação do edital ao qual se refere o artigo 94 CDC; (ix) a citação da ré; e (x) a condenação da ré ao pagamento de todos os ônus de sucumbência.

Decisão a fls. 27/28, deferindo a medida antecipatória para determinar que a ré ofereça serviço de atendimento aos consumidores adequado por meio de número gratuito para os que adquirirem produtos por telefone ou pela internet e promova a divulgação ampla do referido número, com destaque na página inicial do site da empresa e ao término das ligações para o sistema de televendas, informando-o aos consumidores que efetuem compras via telefone, sob pena de multa diária no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) pelo descumprimento de quaisquer desses.

A fls. 30, edital para intimação de terceiros interessados nos termos do artigo 94 Código de Defesa do Consumidor.

Regularmente citada, a ré interpôs agravo de instrumento a fls. 115/144, instruído com os documentos de fls. 145/179, contra a decisão antecipatória de tutela. Sustenta sua ilegitimidade passiva, com fundamento de que as lojas virtuais de que trata este processo são de propriedade da sociedade Cnova Comércio Eletrônico S.A.. Aduz que os sites fornecem diversos meios de atendimento aos consumidores, que são suficientes para satisfazer suas demandas, não havendo que se falar em onerosidade excessiva aos consumidores ou verossimilhança e *fumus boni iuris* para a concessão da medida liminar. Argumenta que a lei 5.273/2008 é inconstitucional e representa ingerência na atividade comercial dos destinatários da norma e na ordem econômica, já que o Estado invade competência reservada à União. Pontua que a multa estabelecida é descabida e desproporcional. Por fim, alega não haver perigo de dano ou prejuízo ao resultado útil do processo. Com base no exposto, pleiteia a suspensão imediata dos efeitos da decisão agravada, revogação da decisão e, subsidiariamente, que o valor da multa seja reduzido.

Contestação apresentada a fls. 188/ 229, acompanhada dos documentos de fls. 230/267. Em sede de questões prévias sustenta a ré

ilegitimidade passiva, considerando que, conforme se verifica nos sites extra.com.br, pontofrio.com.br e casabahia.com.br, tais lojas virtuais são de propriedade da empresa Cnova Comércio Eletrônico S.A.. Aduz que não cabe alegação de Grupo Econômico, já que se trata de sociedades distintas, autônomas e sediadas em estados da federação distintos.

No mérito, argumenta que os sites disponibilizam três canais de atendimento: 1. e-mail; 2. chat online; e 3. telefone. Acrescenta que o cumprimento da lei acarretaria em enorme desigualdade entre os consumidores, já que o site opera em todo território nacional e a norma é estadual, e isso violaria o artigo 4º do CDC que visa a harmonização das relações de consumo. Acrescenta que o artigo 170 da CF/88 protege a livre iniciativa e que a intervenção do Estado deve ocorrer apenas para garantir o interesse público, devendo imperar a livre concorrência e a livre iniciativa. Ressalta que não há infração dos deveres de informação do artigo 6º do CDC, uma vez que a ausência do atendimento gratuito, por si só, não inviabiliza o devido atendimento do consumidor ou fere o direito à informação.

Aduz que os dispositivos da lei estadual 5.723/2008 são objeto de Ação Direta de Inconstitucionalidade ajuizada pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo - CNC, tramitando perante o Supremo Tribunal Federal sob o nº 4.118 - RJ. O fundamento da ADI é de que a lei estadual invadiu competência privativa da União, violando o artigo 24, §1º da CF/88. Informa que a Advocacia Geral da União e a Procuradoria Geral da República, nos autos da ADI mencionada, opinaram pela inconstitucionalidade da lei. Com relação ao parecer da Procuradoria Geral da República argumenta violação ao princípio da unidade e indivisibilidade do Parquet (artigo 127, §1º CF/88), considerando que o MP Estadual ajuizou a presente demanda.

Informa que está pendente de julgamento pelo órgão especial do Egrégio Tribunal do Estado do Rio de Janeiro o incidente de inconstitucionalidade da Lei nº 5.273/2008, suscitado pelos Desembargadores da colenda 20ª Câmara Cível, quando do julgamento do Agravo de Instrumento nº 0061564-24.2013.8.19.0000.

Argumenta que a multa pretendida pelo autor é descabida, desproporcional e antijurídica, sob o fundamento de que, ao se fixar o valor da multa por dia e sem qualquer limitação, ela perde seu caráter cominatório e passa a ser instrumento sancionatório. Subsidiariamente, caso o Juízo entenda ser o caso de imposição de multa, pretende que ela seja fixada proporcionalmente ao custo das ligações.

Assevera que o autor não apresentou qualquer reclamação individualizada de consumidores com relação ao SAC dos sites objetos dessa ação. Assim, considerando que a condenação pressupõe a demonstração de lesão aos consumidores com repercussão coletiva, não há justificativa para a indenização moral por lesão de direitos individuais homogêneos.

Ainda, alega não estarem presentes os requisitos para configuração do instituto da repetição de indébito, já que ausentes a ilicitude da cobrança e a má-fé da ré. Reforça não haver dano moral coletivo, já que: (i) o autor não apresentou um percentual mínimo de casos e/ou consumidores lesados, inexistindo repercussão para esse tipo de indenização; (ii) a inexistência de número para ligação gratuita não gera dano automaticamente; e (iii) trata-se de mero aborrecimento, não havendo abalo psíquico que configure o dano moral.

Diante do exposto requer: (i) que seja reconhecida a ilegitimidade da ré, com a extinção do feito sem julgamento do mérito; (ii) na hipótese de não acolhimento da preliminar, que seja a ação julgada improcedente; (iii) que a liminar seja revogada; e (iv) que o processo seja suspenso até o julgamento da ADI nº 4.118-RJ.

Réplica do autor a fls. 271/279. Quanto a ilegitimidade passiva arguida pela ré, contra-argumenta o autor que no julgamento do agravo de instrumento interposto pela ré a preliminar foi rejeitada por este Tribunal. Destaca que a ré é a mesma sociedade que, por anos, atuou ativamente no inquérito civil instaurado para apurar a irregularidade discutida (fls. 14/23, 25/38, 47/50, 212/215, 228/229 do inquérito anexo a esses autos). Ainda, nas páginas 191 e 193 do anexo há documentos que trazem o nome da ré como responsável pelo estabelecimento virtual, de maneira a comprovar a deslealdade processual e a má-fé da ré ao alegar ilegitimidade passiva. Além disso, sustenta que no site pontofrio.com.br a sociedade Nova Pontocom é indicada como uma das subsidiárias da sociedade Cnova Comércio Eletrônico S.A.. A mesma situação se verifica no site casabahia.com.br. Aduz que a Companhia Brasileira de Distribuição (Grupo Pão de Açúcar) é o grupo empresarial responsável pela sociedade Cnova Comércio Eletrônico S.A., o que se extrai do site www.gpabr.com/o-grupo/o-grupo.htm. Alega que a ré pretende se utilizar de diversas pessoas jurídicas, que compõem o grupo econômico, para se furtar à responsabilização pelas irregularidades praticadas. No mérito, o autor se reporta à exordial.

Decisão monocrática acerca do agravo de instrumento a fls. 283/287, na qual foi dado parcial provimento ao recurso. A preliminar arguida foi afastada sob o fundamento de que à época do ajuizamento da demanda a administração dos estabelecimentos virtuais era de responsabilidade da empresa Nova Pontocom Comércio Eletrônico, incorporada pela agravante. No que se refere à ação de inconstitucionalidade, o entendimento do relator foi de que a sua propositura não justifica o descumprimento da lei, que permanece válida e eficaz. Assim, entendeu presentes os requisitos para o deferimento da tutela antecipada, reforçando o verbete sumular nº 59 deste Tribunal. A reforma da decisão, então, cingiu-se à redução do valor da multa diária para R\$ 500,00 (quinhentos reais) limitada a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

Manifestação da parte ré com relação à decisão monocrática a fls. 280, 293, onde reiterou os argumentos já trazidos aos autos e informou não haver necessidade de produção de outras provas.

Manifestação da parte autora a fls. 300/301, onde reforça que a lei nº 5.273/08 permanece em vigor; que o Ministério Público cobra o cumprimento da legislação à diversos estabelecimentos comerciais de vendas; que o fato da ré disponibilizar outros canais de atendimento não afasta a exigência da lei estadual de contato via número 0800; que o contato por e-mail não é instantâneo e dinâmico, dependendo da ré; que o sistema de atendimento online não é divulgado ostensivamente e com clareza necessária; e que o pedido de sobrestamento do feito até o julgamento da ADI nº 4.118/RJ não deve ser acolhido, já que eventual suspensão oneraria ainda mais o consumidor, para mais frágil da relação consumerista.

É O RELATÓRIO. DECIDO.

Trata-se de ação civil pública consumerista com pedido de liminar proposta pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro em face de Nova Pontocom Comércio Eletrônico S/A, sucedida por incorporação pela Companhia Brasileira de Distribuição, com o objetivo de garantir o cumprimento da lei estadual nº 5.273/08, a qual estabelece a obrigatoriedade dos estabelecimentos comerciais de vendas no varejo e no atacado, que possuam SAC (serviço de atendimento ao consumidor), colocarem à disposição dos consumidores atendimento telefônico gratuito.

Em primeiro lugar, cabe esclarecer que a relação que ensejou a propositura da presente demanda é regulada pela lei estadual nº 5.273/2008 (que estabelece a obrigatoriedade do atendimento telefônico gratuito), pela lei nº 7.347/1985 (que disciplina a ação civil pública) e pelo Código de Defesa do Consumidor.

Esclareço que a lide pode ser composta no estado em que se encontra por força do artigo 355, I do CPC/2015.

Em sede de questões prévias, sustenta a ré sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da presente demanda. Conforme esclarece Alexandre Freitas Câmara, a presença das condições da ação (artigo 17 do CPC/2015: interesse de agir e legitimidade das partes) deve ser verificada a partir de uma técnica denominada de Teoria da Asserção. Por meio dessa técnica, o magistrado deve verificar se seria possível julgar o pedido do autor procedente a partir de um juízo hipotético de veracidade das teses elencadas na exordial. Assim, supondo que sejam verdadeiras as afirmações feitas na exordial, se o pedido puder ser julgado procedente, as condições da ação estariam presentes.

Aplicando-se a mencionada técnica, entendo ser possível, hipoteticamente, julgar os pedidos precedentes e, portanto, afastar a preliminar de ilegitimidade passiva da ré. Ademais, conforme

argumentos colacionados pelo autor e acolhidos por este Tribunal, a ré atuou ativamente no inquérito civil instaurado pela autora. Outrossim, o site da ré indica Cnova, sociedade à qual ela imputa legitimidade passiva para a presente demanda, como parte do grupo e responsável pelo segmento e-commerce, não sendo plausível a preliminar arguida.

Inexistindo outras preliminares a serem enfrentadas, passo ao exame do mérito.

A lei estadual nº 5.273/2008 estabelece em seu artigo 1º que estabelecimentos comerciais de venda no varejo e no atacado, que possuam SAC, devem colocar à disposição dos consumidores atendimento telefônico gratuito por meio de número 0800, para que os clientes possam efetuar reclamações, esclarecimento de dúvidas e prestação de outros serviços.

Pelo princípio da presunção da constitucionalidade das leis, todo ato normativo que passa pelo devido processo legislativo presume-se constitucional. Como essa presunção é relativa (*iuris tantum*), comporta prova em contrário. Considerando que a ADI nº 4.118/RJ, proposta perante o STF, ainda está pendente de julgamento, entendo que a lei ainda é válida e eficaz. Portanto, rejeito os argumentos da ré no sentido de que o feito deve ser suspenso. Ressalto que, ainda que os pareceres da AGU e da Procuradoria Geral da República sejam relevantes e devam ser respeitados, a competência para a declaração de inconstitucionalidade é do STF. Mesmo que tais órgãos opinem pela inconstitucionalidade, essa só será declarada após o devido processo legal, caso esse seja o entendimento do Supremo Tribunal Federal. Igualmente não há que se falar em violação ao princípio da unidade e indivisibilidade do MP, já que aos órgãos do Parquet se garante a independência funcional.

No que se refere ao argumento de que os sites gerenciados pela ré já possuem outros canais de atendimento, entendo que, embora possam ser eficazes no sentido de garantir a comunicação entre o fornecedor e o consumidor, não atendem ao comando normativo da lei 5.273/2008, que é claro e exige a disponibilidade de número de telefone gratuito via 0800. Por isso, não acolho a tese. Ressalto que não cabe ao Poder Judiciário alterar a vontade da lei, senão interpretá-la, sob pena de violação da Separação dos Poderes (artigo 2º CF/1988).

Com relação à alegação de que o cumprimento da lei representaria violação ao artigo 4º do CDC por gerar quebra de isonomia entre os consumidores, já que se trata de exigência da lei estadual fluminense, entendo que não merece prosperar. A Constituição Federal de 1988 no artigo 18 consagra a autonomia dos entes federativos e reparte competências, de maneira a garantir a possibilidade de atuação dos Estados dentro dos limites constitucionais dessa autonomia. Sendo assim, entendo que o tratamento diferenciado entre entes federativos, respeitando os ditames constitucionais, não viola o artigo 4º do CDC nem a isonomia. De certo, o que não poderia ocorrer é tratamento

diferenciado entre consumidores sujeitos à mesma norma jurídica, o que me parece ocorrer na hipótese em comento. Ora, considerando que a lei está válida e eficaz e que outros fornecedores a cumprem, a própria ré ao descumpri-la submete seus consumidores à tratamento anti-isonômico perante consumidores que têm acesso a número 0800 de outras sociedades empresárias. Sob essa ótica, a isonomia deve ser verificada levando-se em consideração o âmbito de incidência da norma jurídica e a competência constitucional (matéria em discussão na ADI supramencionada).

No tocante à violação do artigo 6º, III do CDC, tese ventilada pelo autor, entendo não merecer acolhimento. O consumidor tem o direito a receber informação adequada e clara sobre os produtos e serviços que adquire do fornecedor e o fato de não ter acesso a número de 0800 não significa que esse direito de informação foi violado. Nesse sentido, carece de provas a tese formulada pelo autor, já que a ré indica haver outros meios de atendimento ao consumidor.

Quanto à multa, entendo que a questão foi solucionada pela decisão de fls. 283/287 que a reduziu e restringiu seu limite, conforme requerido pelo réu. O mesmo se dá com relação ao pedido de revogação da decisão que concedeu a antecipação de tutela.

Passo a examinar o pedido de dano moral coletivo. Conforme preleciona Flávio Tartuce, dano moral coletivo é aquele que atinge, ao mesmo tempo, vários direitos da personalidade de determinadas pessoas ou, pelo menos, de pessoas determináveis. O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 6º, VI, à luz do que dispõe o artigo 5º, V da CF/88, prevê a possibilidade de sua reparação expressamente:

´ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

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

(...)

O dano moral coletivo é, então, aquele que atinge a esfera moral de uma comunidade, violando valores coletivos, como se depreende do seguinte acórdão do STJ: ´CONSUMIDOR. PROCESSO CIVIL. TRANSPORTE COLETIVO. CONFIGURAÇÃO DE DANO MORAL COLETIVO. REEXAME FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULA 7/STJ. 1. O pedido de condenação ao dano moral coletivo é cabível quando o dano ultrapassa os limites do tolerável e atinge, efetivamente, valores coletivos, o que não foi constatado pela Corte de origem, pois não restaram provados os fatos alegados na reclamação feita através da denúncia anônima, quais sejam: as precárias condições estruturais dos veículos, de limpeza e a ocorrência de problemas mecânicos frequentes´ (fl.425, e-STJ). 2. Modificar tal entendimento demandaria o reexame do contexto fático-probatório dos autos, o que é defeso a esta Corte. Incidência da Súmula 7/STJ. Agravo regimental improvido.´ (STJ - AgRg no AREsp 809543 / RJ, Relator: Ministro HUMBERTO

MARTINS, Data de Julgamento: 08/03/2016, T2 - SEGUNDA TURMA
Data de Publicação: DJe 15/03/2016)

Na demanda que ora se aprecia, não verifico a presença de dano moral coletivo. Evidente que se constata prejuízo a determinados consumidores que não puderam usufruir de direito que lhes é garantido pela lei 5.273/2008, o que deve ser devidamente reparado, porém não entendo haver violação de valores da coletividade capaz de ensejar a reparação pretendida pelo autor. Razão pela qual não acolho o pedido de reparação de danos morais coletivos. Nesse sentido, colaciono o seguinte acórdão:

‘RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TRANSPORTE AÉREO. DEVER DE INFORMAÇÃO. FORMULÁRIO ESCRITO. INEXISTÊNCIA DE NORMA ESPECÍFICA AO TEMPO DA PROPOSITURA DA AÇÃO. IMPROCEDÊNCIA. DANOS MORAIS COLETIVOS. INOCORRÊNCIA. RECURSO PROVIDO. 1. É inviável o ajuizamento de ação civil pública para condenar certa companhia aérea a cumprir o dever de informar os passageiros acerca de atrasos e cancelamentos de vôos, seguindo forma única e detalhada, sem levar em conta a generalidade de casos e sem amparo em norma específica, apenas com suporte no dever geral de prestar informações contido no art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor. 2. A condenação em reparar o dano moral coletivo visa punir e inibir a injusta lesão da esfera moral de uma coletividade, preservando, em ultima ratio, seus valores primordiais. Assim, o reconhecimento de dano moral coletivo deve se limitar às hipóteses em que configurada grave ofensa à moralidade pública, sob pena de sua banalização, tornando-se, somente, mais um custo para as sociedades empresárias, a ser repassado aos consumidores. 3. No caso concreto, não restou configurada a grave ofensa à moralidade pública a ensejar o reconhecimento da ocorrência de dano moral coletivo. 4. Recurso especial provido.’ (STJ - REsp: 1303014 RS 2011/0185365-0, Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Data de Julgamento: 18/12/2014, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 26/05/2015)

No tocante ao pedido de reparação de danos morais individuais, também entendo não estarem configurados. Elucida-se que dano moral em sentido próprio é aquilo que a pessoa sente, dano moral in natura. É, assim, o dano que acarreta sentimentos negativos como sofrimento, angústia, humilhação ou depressão. Tendo em vista que, conforme argumentos trazidos pela ré, não há registro de reclamações por parte dos consumidores individualmente considerados, entendo não estar comprovada a existência dos danos morais.

Como mencionado anteriormente, apesar de não reconhecidos os danos morais coletivos e individuais, entendo que os consumidores obrigados a utilizar serviço tarifado para obter atendimento arcaram com tal prejuízo e, por via de consequência, devem ser indenizados. Muito embora o autor se pautar pela legislação consumerista para solicitar a repetição em dobro dos valores pagos pelos consumidores, entendo

que o correto é a aplicação da lei 5.273/2008, pelo princípio de especialidade. Nesse sentido, o artigo 2º da norma prevê a devolução quadruplicada do valor cobrado pela ligação ao consumidor. Não se trata nesse caso de sentença ultra petita, já que não se concede mais do que o que foi pedido, apenas se adequa a legislação com base na qual foi feita o pedido. Os valores a serem restituídos aos consumidores deverão ser corrigidos monetariamente, acrescidos de juros legais e apurados e sede de liquidação de sentença.

Pelo exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos feitos na inicial para: (i) confirmar a antecipação de tutela deferida; (ii) condenar a ré a oferecer o serviço de atendimento ao consumidor (SAC) por meio de número gratuito para os consumidores que adquirirem produtos pela internet e por telefone sob pena de multa diária de R\$ 500,00 (quinhentos reais) limitada a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais); (iii) condenar a ré a divulgar amplamente o referido número, com destaque na página inicial do site e ao término das ligações sob pena de multa diária de R\$ 200,00 (duzentos reais), limitada a R\$ 20.000,00 (vinte mil reais); e (iv) condenar a ré a indenizar os danos materiais causados aos consumidores individualmente considerados, inclusive com repetição quadruplicada do valor cobrado pela ligação, corrigidos monetariamente desde a data do prejuízo (Súmula 43 do STJ) e acrescidos de juros legais desde a data do evento danoso (Súmula 54 STJ e artigo 398 CC/2002) a serem apurados em sede de liquidação de sentença.

Sem custas e honorários em decorrência de dispositivo legal e por não ter sido configurada a má-fé.
P.R.I.”

Recurso de Apelação da ré (pasta 000324) objetivando a suspensão da sentença apelada e da liminar por ela confirmada até que seja julgada a Ação Direta de Inconstitucionalidade, ajuizada pela Confederação Nacional do comércio de Bens, Serviços e Turismo – CNC, em tramite perante o Supremo Tribunal Federal, sob o nº4 4.118-RJ, face a prejudicialidade existente entre o objeto desta demanda e o resultado da referida ADIN. Caso assim não entenda, seja dado provimento ao recurso para julgar totalmente improcedente os pedidos.

Certidão cartorária informando a tempestividade do recurso e regular preparo (pasta 000347).

Recurso de apelação do MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (pasta 000350) objetivando a reforma parcial da sentença, para que seja a apelada condenada a reparar os danos materiais, morais e coletivos.

Contrarrazões do autor ao recurso de apelação da ré (pasta 000364). Tempestivas (pasta 000379).

Contrarrazões da ré ao recurso de apelação do autor (pasta 000380).

Manifestação do Procurador de Justiça (pasta 000410).

É o relatório. Passo ao Voto.

Recebo os recursos de apelação no duplo efeito. Recursos tempestivos e devidamente preparado.

Presentes as condições recursais (legitimidade, interesse e possibilidade jurídica) e os pressupostos legais (órgão investido de jurisdição, capacidade recursal das partes e regularidade formal - forma escrita, fundamentação e tempestividade), as apelações devem ser conhecidas.

Trata-se de Ação Civil Pública Consumerista ajuizada pelo Ministério Público Estadual em face de Nova Pontocom Comércio Eletrônico S.A, responsável pela manutenção e administração de alguns dos maiores sites de comércio eletrônico do país, Pontofrio.com, Casabahia.com.br e Extra.com.br. Aduz que a demandada não disponibiliza serviço gratuito de atendimento ao consumidor por telefone conforme determinação contida na Lei Estadual nº 5.273/08. Sustenta que apenas disponibiliza como opção de atendimento telefônico a seus consumidores, apenas número com custo de uma ligação local, ou interurbana. Pleiteia, liminarmente a determinação para que a ré forneça Serviço de Atendimento aos Consumidores adequado através de número gratuito, amplamente divulgado, e no mérito que a ré seja condenada oferecer o serviço, sob pena de multa diária no valor de R\$ 50.000,00, ao pagamento de dano moral coletivos no valor mínimo de R\$ 1.000.000,00, corrigidos e acrescidos de juros, com valores revertidos ao Fundo de Reconstituição de Bens lesados, bem com a indenização dos danos materiais e morais causados ao consumidores individualmente considerados, com a repetição, em dobro, dos valores recebidos indevidamente.

O Magistrado *a quo*, em sentença, julgou parcialmente procedente os pedidos, confirmando a antecipação da tutela deferida, condenar a ré a oferecer o serviço de atendimento ao consumidor (SAC) por meio de número gratuito para os consumidores que adquirem produtos pela internet e por telefone sob pena de multa diária de R\$ 500,00, limitada a R\$ 50.0000,00, condenar a ré a divulgar amplamente o referido número, com destaque na página inicial do site a ao término das ligações sob pena de multa diária de R\$ 200,00, limitada a R\$ 20.000,00, e condenar a ré a indenizar os danos materiais causados aos consumidores, individualmente considerados, inclusive com repetição quadruplicada do valor cobrado pela ligação, corrigidos monetariamente e acrescidos de juros legais a serem apurados em sede de liquidação de sentença.

Recurso de Apelação da ré, Companhia Brasileira de Distribuição, sucessora de Nova Potocom Comércio Eletrônico S/A, sustentando que fornecem diversos meios de atendimento aos consumidores, não havendo necessidade de implementar o serviço 0800, uma vez que não há registro de reclamação dos consumidores, a impossibilidade de implementar serviço 0800 eis que os sites operam em todo o território nacional inviabilizando a criação de atendimento gratuito somente em um estado. Que não houve desrespeito ao dever de informação previsto no CDC. Defende a inconstitucionalidade da Lei Estadual 5.723/2008, eis que intervém na ordem econômica de forma originária, invadindo a competência reservada à União. Invoca precedente de Incidente de

inconstitucionalidade pendente de julgamento no órgão especial, pleiteando suspensão desta demanda até o julgamento da Adi nº4.118/RJ no Supremo Tribunal Federal. Assevera que o Juiz a quo incorreu em julgamento ultra petita, eis que o pedido de repetição de indébito em quadruplo não constou da inicial.

Recurso de Apelação do autor, sustentando a existência de danos morais coletivos, em razão do caráter punitivo pedagógico do dano moral, em especial quando se trata de direitos difusos e coletivos.

Entende esta Relatora que a sentença merece parcial reforma.

Inicialmente, destaco tratar-se de hipótese que deve ser analisada com base no Código de Defesa do Consumidor, já que o usuário dos sites administrados pela demandada se enquadra no conceito de consumidor definido pelo artigo 2º da Lei nº 8.078/90, e as concessionárias no de fornecedoras, na forma do artigo 3º do mesmo diploma.

À sociedade econômica é imputada conduta violadora do disposto no art. da Lei Estadual nº 5.273/08, que estabelece a obrigatoriedade de todas as empresas de televisão por assinatura, estabelecimentos comerciais de vendas no varejo e atacado, que possuam serviços de atendimento ao Consumidor – SAC, de colocarem à disposição dos seus clientes, no território do Estado do Rio de Janeiro, atendimento telefônico gratuito, através do prefixo 0800.

Desta forma, dispõe o referido artigo:

1º- Obrigam-se, no âmbito do território do Estado do Rio de Janeiro, as empresas de televisão por assinaturas (TV a Cabo), estabelecimentos comerciais de venda no varejo e atacado, que possuam serviço de atendimento ao consumidor - SAC, a colocarem à disposição de seus clientes atendimento telefônico gratuito, através do prefixo 0800, para efetuar reclamações, esclarecimento de dúvidas e prestação de outros serviços.

Parágrafo único. A empresa que, visando atender o dispositivo desta Lei, divulgar, mas não disponibilizar efetivamente o serviço telefônico através do prefixo 0800, terá sua inscrição estadual cassada, após regular processo administrativo.

Neste sentido, o decreto nº 6.523, de 31 de julho regulamenta a Lei 8.078/90 para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

O artigo 2º do Decreto referido dispõe que se compreende por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços, excluída a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

Cabe ressaltar que, apesar de a constitucionalidade da Lei Estadual nº 5.273/08 estar sendo discutida na ADI nº 4118, não existe liminar concedida no sentido de suspender os efeitos do referido diploma legal até o

Julgamento da ação direta de inconstitucionalidade, portanto, a Lei Estadual continua produzindo seus efeitos, normalmente. Portanto, ostentando a demandada condição de administradora de estabelecimento comercial de vendas de atacado e varejo, está inserida naqueles entes mencionados pela lei, não podendo se furtar do seu cumprimento, sob as alegações constantes do petítório recursal.

Na hipótese, a empresa ré, informa que disponibiliza outras formas de atendimento ao cliente, como site, email e chats, no entanto, para conseguir a comunicação por telefone, é necessário pagamento da ligação.

Há que ser levado em consideração que, embora o mundo contemporâneo indique uma presença maciça das comunicações eletrônicas, fato é que, muitos consumidores ainda têm dificuldade com acesso e utilização da internet, e encontram maior facilidade de acesso através do uso do telefone.

Outra questão diz respeito a necessidade de pagamento pela ligação para o SAC, que notadamente inibe a formalização de reclamações, a obtenção de informações e o saneamento de dúvidas junto à demandada, eis que muitos consumidores não tem a possibilidade financeira de arcar com os custos da chamada telefônica, que, normalmente, se estende por vários minutos.

Desta forma, ao transferir para o consumidor um custo que é inerente a sua atividade, a empresa ré incorre em prática abusiva, em flagrante desrespeito à legislação consumerista, em especial a vedação contida no art. 39 do CDC:

“Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (...) V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;”

Ademais, não se pode tolerar o repasse do custo serviço (SAC) ao cliente, através do pagamento das ligações, sob pena de caracterizar-se a nulidade prevista no artigo 51 do CDC:

“Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: (...) § 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que: (...) III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes”.

Registre-se, ainda, que a alegação de impossibilidade sistêmica não deve prosperar, eis que a demanda cinge-se à disponibilização do serviço 0800 dentro do território estadual, sendo esta a sua limitação, não havendo o que se falar de impossibilidade de manutenção de canal único em todo o território nacional. Conclui-se, neste sentido, que esta justificativa não se presta a afastar o cumprimento do comando imposto pela legislação.

Portanto, desde a entrada em vigor da Lei 5.273/08, está caracterizado o descumprimento do comando legal e configurada a falha na

prestação do serviço, razão pela qual é devida a reparação do dano causado em virtude de seu descumprimento.

Por se tratar de fornecedora de serviços, a ré está condicionada aos ditames da responsabilidade civil objetiva quando na ocorrência de danos aos seus consumidores, por força do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, que trata das hipóteses de defeitos de serviço. Nesse diapasão, deve-se apenas comprovar a existência de uma conduta ilícita, do dano e do nexo causal.

Em sendo assim, e em face do disposto no § 3º, do artigo 14, do C.D.C, somente se demonstrar que o defeito não existiu ou que se deu por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, poderá o fornecedor do serviço eximir-se da responsabilidade de indenizar os danos ocasionados, o que não ocorreu nesta demanda.

Inequívoca a existência do dano material, consistente na devolução dos valores pagos com a ligação telefônica para o SAC. No entanto, não há como afirmar a sua extensão e a quantidade de consumidores lesados, o que deverá ser apurado em liquidação individual. É cediço que, em se tratando de ação coletiva, a condenação é genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados, na forma do art. 95 do CDC.

Reconhece-se, no julgado apenas o dano genérico e o respectivo dever de reparar, devendo, todavia, ser liquidado e executado em processo próprio, como dispõe o art. 97 do mesmo Diploma Legal.

Art. 97. A liquidação e a execução de sentença poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores, assim como pelos legitimados de que trata o art. 82.

Sendo assim, quanto aos danos materiais individuais, devem ser apurados, a partir da efetiva comprovação, mediante amplo contraditório, nas liquidações individuais da sentença coletiva.

No que se refere à repetição de indébito, assiste razão ao apelante eis que o magistrado incorreu em *erro in procedendo*, eis que determinou a devolução, em quadruplo, dos valores indevidamente pagos, quando a pretensão autoral era a condenação da ré a devolver os valores, em dobro.

É certo que em respeito ao princípio da adstrição ou congruência, o julgador deve decidir a lide dentro dos limites objetivados pelas partes. Logo, deve haver necessária correlação entre o pedido/causa de pedir e o provimento judicial, sob pena de julgamento citra, extra ou ultra petita. Assim, a sentença, em regra, não pode conhecer senão das questões suscitadas pelas partes, devendo decidir nos exatos termos propostos na ação, conforme disposto no art. 492 do Código de Processo Civil.

“Art. 492 . É vedado ao juiz proferir decisão de natureza diversa da pedida, bem como condenar a parte em quantidade superior ou em objeto diverso do que lhe foi demandado”.

Desta forma, ocorrendo julgamento ultra petita, mister se faz a redução do excesso a fim de adequar o julgado aos exatos limites do que pleiteado. Neste sentido, deve a devolução ocorrer, em dobro, na forma do artigo 42 do CDC, eis que não se pode alegar desconhecimento da lei, ou engano justificável.

Quanto à condenação em dano moral coletivo, objeto do apelo do Ministério Público, o mesmo não é devido na hipótese

Em que pese tenha restado caracterizada o descumprimento legal, com a ausência de disponibilização de serviço telefônico gratuito para atendimento ao cliente, verifica-se que, para caracterização do dano moral coletivo, exige-se notória não-tolerabilidade da ilicitude, diante da repercussão social e da dimensão do fenômeno, o que não se encontra configurado nos autos.

Neste sentido, transcrevo as palavras do Ministro Massami Uyeda, no julgamento do REsp 1.221.756:

“ É preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e transborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiro sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva. ”

Nas lições de Sérgio Cavalieri Filho podemos afirmar que o dano moral só está configurado com a:

“lesão de bem integrante da personalidade, tal como a honra, a liberdade, a saúde, a integridade psicológica, causando dor, sofrimento, tristeza, vexame ou humilhação à vítima que, fugindo à normalidade tenha interferido intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar.”

E ainda:

“mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo.”

Neste sentido, a hipótese atrai a incidência da Súmula nº 75 deste Tribunal de Justiça:

“O simples descumprimento de dever legal ou contratual, por caracterizar mero aborrecimento, em princípio, não configura dano moral, salvo se da infração advém circunstância que atenta contra a dignidade da parte. ”

Desta forma, considerando a situação fática apresentada, entende esta Relatora que inexistente dano moral coletivo a ser indenizado.

Precedentes:

0379006-87.2014.8.19.0001 - APELAÇÃO

Des(a). FABIO UCHOA PINTO DE MIRANDA MONTENEGRO -
Julgamento: 22/06/2016 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL
CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO. MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO PRETENDE QUE A EMPRESA RÉ DISPONIBILIZE LINHA TELEFÔNICA GRATUITA PARA O SAC, INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS COLETIVOS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE AUTORA. A AÇÃO NÃO SE FUNDA SOMENTE NA LEI ESTADUAL Nº 5.273/08, MAS TAMBÉM NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. APESAR DE A CONSTITUCIONALIDADE DA LEI ESTADUAL Nº 5.273/08 ESTAR SENDO DISCUTIDA NA ADI Nº 4118, NÃO EXISTE LIMINAR CONCEDIDA NO SENTIDO DE SUSPENDER OS EFEITOS DO REFERIDO DIPLOMA LEGAL ATÉ O JULGAMENTO DA AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE, PORTANTO, A REFERIDA LEI ESTADUAL CONTINUA PRODUZINDO EFEITOS. A NECESSIDADE DE PAGAMENTO PELA LIGAÇÃO PARA O SAC INIBE A FORMALIZAÇÃO DE RECLAMAÇÕES, A OBTENÇÃO DE INFORMAÇÕES E O SANEAMENTO DE DÚVIDAS JUNTO À INSTITUIÇÃO, O QUE VIOLA O DIREITO DO CONSUMIDOR À INFORMAÇÃO. A TRANSFERÊNCIA PARA O CLIENTE DE UM CUSTO QUE É INERENTE A SUA ATIVIDADE, FAZ A EMPRESA RÉ INCORRER EM PRÁTICA ABUSIVA, CONFORME O ART. 39, V, DO CDC. MOSTRA-SE COERENTE CONDENAR A RÉ A DISPONIBILIZAR PARA O CONSUMIDOR SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE, COM NÚMERO DE TELEFONE GRATUITO, EM ATÉ 90 (NOVENTA) DIAS, SOB PENA DE MULTA DE R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS) POR DIA DE ATRASO, ATÉ PERFAZER UM TOTAL DE R\$ 500.000,00 (QUINHENTOS MIL REAIS). O RECONHECIMENTO DA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO NÃO ENSEJA, POR SI SÓ, O PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO. INDEPENDENTEMENTE DE A EMPRESA RÉ NÃO DISPONIBILIZAR UMA LINHA TELEFÔNICA GRATUITA PARA O SAC, A MESMA OFERECE OUTROS MEIOS GRATUITOS PARA O ATENDIMENTO AO CLIENTE, TAIS COMO ENVIO DE E-MAIL E CHAT ATRAVÉS DO SÍTIOS ELETRÔNICO DA EMPRESA. DANO MORAL COLETIVO NÃO CONFIGURADO. DANO MATERIAL REQUERIDO PELO MP.

IMPROCEDÊNCIA. AUSÊNCIA DE COMPROVANTES DAS DESPESAS DOS CLIENTES DECORRENTES DA FALTA DE UMA LINHA TELEFÔNICA GRATUITA. CUSTAS PROCESSUAIS E HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS, FIXADOS EM 10% SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO, POR CONTA DA PARTE AUTORA. RECURSO A QUE SE DÁ PARCIAL PROVIMENTO.

0403277-97.2013.8.19.0001 - APELAÇÃO

Des(a). KEYLA BLANK DE CNOP - Julgamento: 30/09/2015 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. DANOS MATERIAL E MORAL INDIVIDUAL. SAC GRATUITO. 1. Não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso, que dê ensanchas à responsabilidade civil. Ou seja, nem todo ato ilícito se revela como afronta aos valores de uma comunidade. 2. Os fatos narrados não se revelam capazes de gerar danos morais, quer individual, quer coletivos e, nesse ponto, andou bem a sentença, não merecendo reparo. 3. Quanto aos danos materiais individuais, inquestionável a sua existência. Uma vez reconhecida a prática abusiva, deve-se reconhecer também a responsabilidade civil da empresa pelos danos materiais eventualmente causados aos consumidores, a serem apurados, mediante amplo contraditório, nas liquidações individuais da sentença coletiva. 4. O Superior Tribunal de Justiça já pacificou o entendimento de que, em sede de Ação Civil Pública, incabível a condenação da parte vencida em honorários advocatícios em favor do Ministério Público. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

0450925-44.2011.8.19.0001 - APELAÇÃO

Des(a). CUSTÓDIO DE BARROS TOSTES - Julgamento: 29/04/2014 - PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL

AÇÃO CIVIL PÚBLICA. COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO CONTRA FEDERAÇÃO DAS EMPRESAS DE TRANSPORTES DE PASSAGEIROS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. OBJETIVO. COMPELIR A RÉ A PRESTAR SERVIÇO PÚBLICO DE QUALIDADE AO CONSUMIDOR E INDENIZAR OS DANOS MATERIAIS E MORAIS DECORRENTES DAS OMISSÕES REGISTRADAS NA PEÇA INICIAL. AUSÊNCIA DE AFRONTA AO PRINCÍPIO DO JUIZ NATURAL. APLICAÇÃO DO DISPOSTO NO ART. 101 DO CODJERJ. LEGITIMIDADE ATIVA E PASSIVA.



PRECEDENTES. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO AQUEM DAS NECESSIDADES REAIS DOS CONSUMIDORES. RÉ QUE NÃO VEM EMITINDO, EM TEMPO RAZOÁVEL, OS VALES-TRANSPORTES ELETRÔNICOS, SUBMETENDO OS CONSUMIDORES A UMA ESPERA EXAGERADA, O QUE SE AGRAVA EM DECORRÊNCIA DO EXTRAVIO DO BILHETE ELETRÔNICO. TRATAMENTO INADEQUADO DEFERIDO ÀQUELES QUE NECESSITAM SE DESLOCAR COM HABITUALIDADE, COM FIM DE REALIZAR TRATAMENTO DE SAÚDE. CARÊNCIA DE POSTOS DE AUTOATENDIMENTO À POPULAÇÃO. NECESSIDADE DE ADEQUAR A CENTRAL DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC) AO INTERESSE PÚBLICO. DANOS MATERIAIS QUE NÃO PODERÃO ABRANGER TODOS OS CONSUMIDORES, DE FORMA INDISTINTA. CONSUMIDOR BENEFICIADO COM A GRATUIDADE DO SERVIÇO, EM VIRTUDE DE LEI. OBRIGAÇÃO DE RESSARCIR, EM DOBRO, O VALOR CORRESPONDENTE ÀS PASSAGENS DE TRANSPORTE PÚBLICO NO PERÍODO. DANOS MORAIS. INEXISTÊNCIA DE ELEMENTOS INDICATIVOS DE QUE DO FATO TRANSCORREU A DOR E SOFRIMENTO CAPAZ DE MACULAR A HONRA DO CONSUMIDOR. PROVIMENTO PARCIAL DO PRIMEIRO RECURSO E DESPROVIMENTO DO SEGUNDO.

Por tais fundamentos, **VOTO no sentido de conhecer e dar parcial provimento ao recurso de apelação da ré para determinar a devolução, em dobro dos valores cobrados indevidamente dos consumidores, devendo ser apurados, a partir da efetivada comprovação, mediante amplo contraditório, nas liquidações individuais da sentença coletiva. Voto no sentido de negar provimento ao recurso de apelação do autor, mantendo-se os demais termos da sentença.**

Rio de Janeiro, 13 de junho de 2017.

JDS. ISABELA PESSANHA CHAGAS
Desembargador Relator