



*Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro*  
**25ª CÂMARA CÍVEL**



**APELAÇÃO Nº 0003099-19.2013.8.19.0001**

**APELANTE: MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

**APELADO: VIA VAREJO S.A.**

**RELATOR: DES. AUGUSTO ALVES MOREIRA JUNIOR**

**ACÓRDÃO**

Ação Civil Pública. Direito do Consumidor. Vício do produto. Aposição de carimbo no verso da nota fiscal dos produtos comercializados pela empresa ré prevendo o prazo para troca de 3 dias úteis. Recusa no recebimento dos produtos que apresentem vícios dentro do prazo legal previsto no artigo 26, do CDC. Inobservância do diploma consumerista que configura prática abusiva. Sentença de improcedência que merece reforma parcial. Responsabilidade solidária entre todos os fornecedores para as hipóteses de vício do produto. Obediência do disposto no artigo 18, do CDC que se revela obrigatória por todos os integrantes da cadeia de consumo. Conduta ilícita praticada pela empresa ré que, na qualidade de comerciante, tem o dever legal de, ao menos, receber os produtos apresentados dentro do prazo legal para tentar regularizar o vício apontado pelo consumidor, encaminhando ela





*Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro*  
**25ª CÂMARA CÍVEL**

própria, demandada, o produto viciado para a assistência técnica, já que ônus seu e não do consumidor. Responsabilidade civil reconhecida. Danos morais e materiais de natureza individual que devem ser apurados em sede de liquidação de sentença. Incidência dos artigos 95 e 97 do CDC. Inocorrência de dano moral coletivo. Ausência de alteração relevante na ordem social. Precedente deste Egrégio Tribunal de Justiça sobre o tema. Descabimento de condenação em honorários de sucumbência em favor do Ministério Público em sede de Ação Civil Pública. Inteligência do artigo 18 da Lei 7.347/85. Precedentes do Superior Tribunal de Justiça sobre a matéria. Recurso interposto pela parte autora a que se dá parcial provimento.

Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível nº **0003099-19.2013.8.19.0001** em que é apelante **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO** e apelado **VIA VAREJO S.A.**.

ACORDAM os Desembargadores da Vigésima Quinta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, **por unanimidade, em dar parcial provimento ao recurso** interposto pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, nos termos do voto do Relator.

## **RELATÓRIO**

Trata-se de ação civil pública, com pedido de tutela antecipada, proposta pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro em face de Via Varejo S/A, alegando que a empresa ré vem oferecendo



*Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro*  
**25ª CÂMARA CÍVEL**

aos consumidores que adquirem mercadorias em suas lojas a possibilidade de troca desses produtos no prazo de 3 dias úteis contados da data da emissão da nota fiscal, após o que os consumidores seriam orientados a procurar a assistência técnica credenciada do fabricante, que seria a responsável por verificar a existência ou não do vício e por realizar o reparo. Aduz que embora a empresa ré sustente que está oferecendo um benefício extra ao consumidor, a verdade é que ela pretende se desonerar de suas responsabilidades legais, recusando-se a receber o produto viciado dentro do prazo legal e encaminhá-lo diretamente à assistência técnica. Afirma que oportunizou à demandada a celebração de Termo de Ajustamento de Conduta, visando sanar as irregularidades apontadas, tendo ela se negado a firmá-lo, sob o argumento de que não existe irregularidade a ser sanada, uma vez que presta o devido atendimento ao consumidor após a venda e durante todo o prazo de garantia legal e contratual. Argumenta que a loja se recusa a conferir ao consumidor a escolha de uma das opções contidas no art. 18, § 1º, do CDC. Pleiteia a antecipação dos efeitos da tutela, para determinar à ré que, em caso de produto viciado, ela sane o vício no prazo legal de 30 dias ou, não o fazendo, dê ao consumidor a possibilidade de escolha de uma das opções contidas no art. 18, §1º, do CDC, sob pena de multa no valor de R\$ 30.000,00. No mérito, requer: I) seja confirmada a tutela antecipadamente concedida; II) seja determinado à ré que efetue a troca de seus produtos duráveis dentro do prazo legal de 90 dias (CDC, artigo 26, II), sob pena de multa no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), tendo em vista que comercializa produtos essenciais (CDC, artigo 18, §3º); III) seja a ré condenada a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos consumidores, individualmente considerados, como estabelece o art. 6º, VI do CDC; IV) seja a ré condenada a reparar os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$500.000,00 (quinhentos mil reais), corrigidos e acrescidos de juros, quantia que será revertida para o Fundo de Reconstituição de Bens Lesados.



**Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro**  
**25ª CÂMARA CÍVEL**

Contestação da ré às fls. 20/48 (e.doc 00025), alegando, em preliminar, a ilegitimidade ativa do Ministério Público, considerando que a Ação Civil Pública se encontra lastreada tão somente em uma única reclamação de consumidor anônimo. Afirma que não estão presentes os requisitos autorizadores da antecipação dos efeitos da tutela previstos no art. 273 do CPC. No mérito, sustenta serem descabidos os pedidos de indenização por danos materiais e morais, por ausência de provas nos autos de qualquer lesão sofrida pelos clientes em virtude da política de trocas adotada pela empresa. Esclarece que após os 3 dias úteis concedidos ao consumidor para livre troca, se não houver possibilidade de reparo do produto, efetua a troca do bem ou restitui o valor pago ao cliente, sem exigir laudo prévio da assistência técnica do fabricante. Pugna pela improcedência dos pedidos.

Réplica às fls. 98/134 (e.doc 00108).

Instadas a se manifestarem em provas, a parte ré requereu a produção de prova oral e a parte autora se manifestou no sentido de não ter mais provas a produzir.

A sentença – que julgou antecipadamente a lide, na forma do art. 330, inc. I, do CPC – foi proferida às fls. 150/153 (e.doc 00161), com o seguinte dispositivo:

*“Ante o exposto, julgo improcedente o pedido inicial formulado pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro em face de Via Varejo S/A. P.R.I.”*

Apelação do Parquet às fls. 154/175 (e.doc 00169) reiterando a argumentação deduzida na exordial, sob a afirmação de que restaram caracterizados prejuízos de ordem material e moral aos consumidores individualmente considerados, os quais devem ser ressarcidos pela ré. Esclareceu ainda que a coletividade é passível de ser indenizada moralmente, referindo-se tal indenização ao patrimônio valorativo de certa comunidade, diante da existência de violação a direito difusos, coletivos e



*Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro*  
**25ª CÂMARA CÍVEL**

individuais homogêneos. Anexou diversos registros de reclamações de consumidores, com data recente, a fim de demonstrar a continuidade do descumprimento por parte da demandada do prazo de garantia legal consumerista. Pugnou pela reforma da sentença com o julgamento de procedência dos pedidos.

Contrarrazões da ré às fls. 190/216 (e.doc 00219).

É o relatório.

**VOTO**

A questão objeto da controvérsia cinge-se à legitimidade da conduta adotada pela empresa ré que, após a comercialização de seus produtos, apõe um carimbo nas respectivas notas fiscais informando aos consumidores a possibilidade de troca do produto no prazo de 3 (três) dias úteis.

No entanto, a empresa ré, na condição de comerciante, após o prazo por ela apontado, recusa-se a receber o produto viciado para análise e eventual troca, limitando-se a encaminhar os consumidores para a assistência técnica autorizada, o que, segundo a parte autora, configura afronta à solidariedade entre os fornecedores, prevista no artigo 18 da Lei nº 8.078/90.

A parte ré, por sua vez, em sua contestação, aduz a inexistência de qualquer ilicitude nesta conduta, na medida em que o prazo de 3 (três) dias úteis caracteriza-se como ato de mera liberalidade, uma espécie de direito de arrependimento, não influenciando no cômputo do prazo legal para troca previsto na Lei Consumerista.



**Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro**  
**25ª CÂMARA CÍVEL**

Resta saber, portanto, se esta prática é legítima e se coaduna com os preceitos previstos no Diploma de Defesa do Consumidor.

Como se sabe, o artigo 18, caput e § 1º, do CDC<sup>1</sup> prevê que, em se tratando de produto viciado, o fornecedor tem o prazo de 30 dias para sanar o vício apontado, sob pena de substituição do produto, restituição da quantia paga ou abatimento proporcional do preço, à escolha do consumidor.

Frise-se, desde logo, que da leitura do referido dispositivo legal, percebe-se que o legislador expressamente dispôs acerca da responsabilidade solidária dos fornecedores para regularização do vício, buscando proteger ao máximo o consumidor em relação aos referidos vícios dos produtos adquiridos.

Assim, indubitável que tanto o comerciante quanto o fabricante do bem comercializado devem responder pelos vícios que o torne impróprio para consumo, por expressa previsão legal.

Por outro lado, quanto ao prazo para reclamação por parte do consumidor vitimado, impõe-se a análise do disposto no artigo 26, também do Diploma Consumerista, que dispõe acerca da chamada garantia legal, nos seguintes termos:

---

<sup>1</sup> Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;  
II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;  
III - o abatimento proporcional do preço.



*Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro*  
**25ª CÂMARA CÍVEL**

*“Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:  
I - **trinta dias**, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;  
II - **noventa dias**, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.”*

Assim, resumidamente, o procedimento a ser adotado pelo consumidor, em se tratando de vício do produto, varia em relação a natureza do bem, durável ou não durável, sendo certo que na primeira hipótese, o consumidor tem o prazo de 30 dias para efetuar a reclamação junto a qualquer dos fornecedores e, no segundo caso, 90 dias, ambos a contar do momento em que o vício restar evidenciado.

Após esta reclamação e entrega do produto, os fornecedores dos bens possuem o prazo de 30 dias para tentar sanar o vício do bem adquirido, cabendo ao consumidor, após este período, valer-se de alguma das faculdades previstas no artigo 18, §1º, do CDC.

*In casu*, pelo que se afere das reclamações colacionadas pelo ilustre parquet em suas razões recursais (fls. 158/160), a empresa ré vem se recusando a receber os produtos viciados após o prazo de 3 dias úteis por ela fixado para troca, encaminhando o consumidor para a assistência técnica do fabricante para análise do aludido vício, o que contraria o procedimento supramencionado instituído pelo Estatuto do Consumidor.

Ainda que o carimbo apostado no verso da nota fiscal fixando o prazo de 3 (três) dias úteis para troca não afaste a regra constante no artigo 18 e seus parágrafos, percebe-se através das reclamações veiculadas no endereço eletrônico “reclame aqui”, que a empresa ré busca afastar sua responsabilidade solidária, encaminhando o consumidor com o produto viciado para outro fornecedor integrante da cadeia de consumo, em evidente prejuízo à parte hipossuficiente da relação, quando, em



*Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro*  
**25ª CÂMARA CÍVEL**

realidade, a empresa ré deveria encaminhar o produto viciado para a assistência técnica, ônus que é seu e não do consumidor.

Destaque-se que, mesmo que se entendesse que as reclamações acima aludidas não constaram de órgão oficial de defesa do consumidor, a verdade é que era desnecessária até mesmo a existência de ditas reclamações, porque se tratam de fatos públicos e notórios, os alegados na exordial desta demanda, e, que, portanto, independem de prova, conforme o disposto no artigo 334, inciso I, do CPC.

Outrossim, não pairam dúvidas que a possibilidade de troca do produto no prazo de 3 (três) dias úteis independentemente de vícios é uma vantagem conferida ao consumidor, conduta elogiável realizada pela empresa ré.

No entanto, esta prática, que integra a política de atendimento aos consumidores da empresa ré, não pode afrontar o microsistema de proteção ao consumidor, na medida em que a Lei nº 8.078/90 é norma de natureza cogente, cuja observância é obrigatória.

Desse modo, revela-se abusiva a conduta da empresa ré, por violar o direito dos consumidores que adquirem produtos em suas lojas, motivo pelo qual devem ser julgados procedentes os pedidos elencados nos itens “b)” e “c)” de fls. 13, da petição inicial, para condená-la a receber os produtos viciados apresentados pelos consumidores, sejam eles duráveis ou não duráveis, dentro dos respectivos prazos decadenciais para reclamação, com fundamento nos artigos 18 e 26, ambos do CDC.

Neste sentido, cumpre trazer à baila, recente julgado da lavra do Eminentíssimo Desembargador Mário dos Santos Paulo, nos autos da Apelação Cível nº. 0264013-70.2010.8.19.0001, que tramitou perante a Egrégia Quarta Câmara Cível deste Colendo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, cuja ementa segue abaixo:



*Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro*  
**25ª CÂMARA CÍVEL**

**“1. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. 2. DIREITO DO CONSUMIDOR. 3. PRAZO LEGAL DESCUMPRIDO. 4. CONDUTA QUE LESIONA O CONSUMIDOR. 5. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA NA HIPÓTESE DE VÍCIO DO PRODUTO COMERCIALIZADO. 6. INEXISTENCIA DE DANO MORAL INDIVIDUAL E COLETIVO. 7. MULTA REDUZIDA. 8. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS E DANO MORAL EXCLUÍDOS. 9. RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO E PROVIDO PARCIALMENTE O DO RÉU.” (DES. MARIO DOS SANTOS PAULO - Julgamento: 08/05/2013 - QUARTA CAMARA CIVEL - APELAÇÃO CIVEL Nº 0264013-70.2010.8.19.0001)**

Uma vez reconhecida a ilegalidade da conduta praticada, bem como os demais pressupostos para responsabilização civil da empresa ré, os pleitos indenizatórios formulados na petição inicial devem ser analisados e solucionados.

Inicialmente, quanto aos danos individuais postulados, inegável sua ocorrência, na medida em que a conduta ilícita adotada da empresa ré lesionou direitos protegidos pelo Diploma Consumerista.

No entanto, tratando-se de direito individual homogêneo, os consumidores vitimados deverão demonstrar os efetivos danos sofridos em sede de liquidação de sentença, habilitando-se individualmente nestes



**Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro**  
**25ª CÂMARA CÍVEL**

autos e observando, no mais, o disposto nos artigos 95<sup>2</sup> e 97<sup>3</sup>, do CDC e no artigo 16<sup>4</sup> da Lei da Ação Civil Pública.

Por outro lado, no que concerne ao dano moral coletivo, não pairam dúvidas quanto sua admissibilidade pelo atual ordenamento jurídico, cujo quantum indenizatório é fixado em prol da sociedade como um todo, na forma dos artigos 1º e 13, ambos da Lei nº 7.437/85 c/c 6º VI, da Lei nº 8.078/90.

No entanto, o Superior Tribunal de Justiça já fixou o entendimento segundo o qual “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” (REsp 1221756 / RJ Ministro MASSAMI UYEDA DJe 10/02/2012).

Assim, não verifico a ocorrência do dano moral de natureza coletiva, *in casu*, na medida em que a conduta adotada pela ré e já acima especificada não acarreta o dano nesta modalidade.

Por fim, quanto aos honorários de sucumbência, cumpre esclarecer que a Lei nº 7.347/85, em seus artigos 17<sup>5</sup> e 18<sup>6</sup>, afirma que o

<sup>2</sup> Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> Art. 16. A sentença civil fará coisa julgada erga omnes, nos limites da competência territorial do órgão prolator, exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação com idêntico fundamento, valendo-se de nova prova

<sup>5</sup> Art. 17. Em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os diretores responsáveis pela propositura da ação serão solidariamente condenados em honorários advocatícios e ao décuplo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos.



*Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro*  
**25ª CÂMARA CÍVEL**

pagamento pelo autor de honorários advocatícios está restrito aos casos de litigância de má-fé.

Apesar de os supracitados dispositivos legais referirem-se expressamente apenas ao autor da Ação Civil Pública, o Superior Tribunal de Justiça firmou o entendimento segundo o qual, em respeito à isonomia, este tratamento deve ser estendido aos casos em que o *parquet* for vencedor.

Na realidade, o entendimento prevalente afirma que a propositura da Ação Civil Pública constitui função institucional, uma das razões porque dispensa patrocínio por advogado e, por via de consequência, não cabe também o ônus do pagamento de honorários.

Como consequência, não há o que se falar em condenação da empresa ré em honorários advocatícios.

Neste sentido, veja-se:

*PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. FIXAÇÃO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS EM FAVOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO. IMPOSSIBILIDADE. **1. Conforme o entendimento jurisprudencial do STJ, não é cabível a condenação da parte vencida ao pagamento de honorários advocatícios em favor do Ministério Público nos autos de Ação Civil Pública.** Nesse sentido: REsp1.099.573/RJ, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, DJe 19.5.2010; REsp1.038.024/SP, 2ª Turma, Rel. Min. Herman Benjamin, DJe 24.9.2009; EREsp 895.530/PR, 1ª Seção, Rel. Min. Eliana*

---

<sup>6</sup> Art. 18. Nas ações de que trata esta lei, não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogado, custas e despesas processuais.



*Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro*  
**25ª CÂMARA CÍVEL**

*Calmon, DJe 18.12.2009.2. Agravo regimental não provido. (AgRg no REsp 1386342 / PR - Relator Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, Segunda Turma, publicado no DJe do dia 02/04/2014)*

*EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA – PROCESSO CIVIL – AÇÃO CIVIL PÚBLICA – HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS – MINISTÉRIO PÚBLICO AUTOR E VENCEDOR. 1. Na ação civil pública movida pelo Ministério Público, a questão da verba honorária foge inteiramente das regras do CPC, sendo disciplinada pelas normas próprias da Lei 7.347/85. 2. **Posiciona-se o STJ no sentido de que, em sede de ação civil pública, a condenação do Ministério Público ao pagamento de honorários advocatícios somente é cabível na hipótese de comprovada e inequívoca má-fé do Parquet.** 3. Dentro de absoluta simetria de tratamento e à luz da interpretação sistemática do ordenamento, não pode o parquet beneficiar-se de honorários, quando for vencedor na ação civil pública. Precedentes. 4. Embargos de divergência providos”. (EREsp 895.530/PR, Rel. Min. Eliana Calmon, DJe 18.12.09).*

Da mesma forma, não prospera o pedido de condenação da empresa ré no pagamento das custas processuais, na medida em que a regra contida no artigo 18 da Lei da Ação Civil Pública prevê expressamente que as ações previstas neste diploma legal são isentas de custas. Logo, se nada foi adiantado pela parte autora, não há que se falar em reembolso por parte da empresa ré.



*Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro*  
**25ª CÂMARA CÍVEL**

Por tais fundamentos, voto no sentido de **DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** interposto pelo Ministério Público, para o fim de julgar procedente em parte o pedido inicial e:

a) condenar a empresa ré a receber os produtos comercializados que apresentem vícios, desde que a reclamação realizada pelo consumidor seja efetuada no prazo de 30 e 90 dias, em se tratando de produtos não duráveis e duráveis, respectivamente, procedendo-se, após, de acordo com o artigo 18, caput e §1º, do CDC, sob pena de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por cada recusa comprovada;

b) condenar a empresa ré no pagamento de indenização por danos morais e materiais de natureza individual, que serão apurados em sede de liquidação de sentença com referência a cada consumidor prejudicado, nos termos do disposto nos artigos 95<sup>7</sup> e 97<sup>8</sup>, do CDC e no artigo 16<sup>9</sup> da Lei da Ação Civil Pública.

Rio de Janeiro, 11 de dezembro de 2014.

**DES. AUGUSTO ALVES MOREIRA JUNIOR**  
**Relator**

---

<sup>7</sup> Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.

<sup>8</sup> 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.

<sup>9</sup> Art. 16. A sentença civil fará coisa julgada erga omnes, nos limites da competência territorial do órgão prolator, exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação com idêntico fundamento, valendo-se de nova prova