



Apelação nº **0039435-75.2020.8.19.0001**

1º Apelante: **GRUPO TUDO PARA CASA E CONSTRUÇÃO LTDA**

2º Apelante: **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

Apelados: **OS MESMOS**

Relator **Des. SÉRGIO RICARDO DE ARRUDA FERNANDES**

APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. VIOLAÇÃO DAS NORMAS CONTIDAS NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE ENTREGA DOS PRODUTOS ADQUIRIDOS POR MEIO DA LOJA VIRTUAL DA EMPRESA RÉ. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL CONDENANDO A EMPRESA RÉ A REGULARIZAR O SERVIÇO DE ENTREGA DOS PRODUTOS ADQUIRIDOS PELO SITE; A INDENIZAR OS DANOS MATERIAIS E MORAIS DOS CONSUMIDORES INDIVIDUALMENTE CONSIDERADOS, BEM COMO A INDENIZAR OS DANOS MORAIS COLETIVOS. PRELIMINAR DE NULIDADE DA SENTENÇA POR AUSÊNCIA DE FUNDAMENTAÇÃO AFASTADA. INEQUÍVOCA FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DA EMPRESA RÉ. REITERADO INADIMPLEMENTO CONTRATUAL. INÚMEROS DEPOIMENTOS DE CONSUMIDORES RELATANDO QUE NÃO RECEBERAM OS PRODUTOS ADQUIRIDOS NO SITE DA EMPRESA RÉ. DANO MORAL COLETIVO NÃO CONFIGURADO. REFORMA PARCIAL DO *DECISUM*. PROVIMENTO PARCIAL DO APELO DA EMPRESA RÉ PARA AFASTAR A REPARAÇÃO DOS DANOS MORAIS COLETIVOS. DESPROVIMENTO DO APELO DO MINISTÉRIO PÚBLICO.

Após examinada, relatada e discutida a matéria objeto da impugnação recursal, **ACORDAM** os Desembargadores que integram a 1ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade, em dar parcial provimento à apelação interposta pela Empresa ré e em negar provimento à apelação interposta pelo Ministério Público.

Trata-se de ação civil pública proposta pelo Ministério Público em face do GRUPO TUDO PARA CASA E CONSTRUÇÃO LTDA., por meio da qual postula a condenação da Empresa ré: a) a entregar os produtos adquiridos em sua loja virtual até a data de propositura da presente ação e que ainda estejam pendentes de entrega no prazo de até 10 dias, no local estipulado, bem como a cumprir o prazo de entrega dos produtos que vende a partir da propositura da presente demanda; b) a reparação dos danos materiais e morais causados ao consumidor de forma individual; e c) a reparação dos danos morais coletivos, em valor não inferior a R\$ 1.000.000,00 (hum milhão de reais).

Em síntese, sustenta que a Empresa ré realiza práticas comerciais abusivas, consubstanciadas no descumprimento do prazo de entrega de produtos comprados por meio de sua loja virtual www.lojasguapore.com.br. Sustenta que diversos relatos de consumidores foram encontrados pelo Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte (CAO Consumidor) do MPRJ, por meio da plataforma de reclamação "Reclame Aqui". Aduz que o PROCON-RJ, nos autos do Inquérito Civil, informa que foram encontradas 46 reclamações em face da Empresa ré.

Decisão inaugural deferindo, em parte, a tutela de urgência (index 155):

“Desta feita, ante a presença dos requisitos legais, DEFIRO EM PARTE A TUTELA DE URGÊNCIA para determinar que a ré (i) regularize seu serviço de entrega de produtos adquiridos em sua loja virtual, efetuando todas as entregas pendentes no prazo de até 10 (dez dias), no local pactuado com o consumidor, sob pena de multa no valor de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais) , podendo tal valor ser majorado em caso de persistência; (ii) cumpra, a partir desta decisão, o prazo de entrega estabelecido, no local estipulado para tanto, sob pena de pagamento de multa no valor R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por descumprimento, podendo ser majorada em caso de recalcitrância.”

A parte ré ofertou contestação (index 195), alegando, inicialmente, ausência dos requisitos para concessão da antecipação da tutela. Defende a impossibilidade de inversão do ônus da prova, não sendo possível atribuir à parte ré o ônus de comprovar fato negativo. Rechaça a configuração de danos morais coletivos. Sustenta a inexistência de violação aos direitos básicos do consumidor, uma vez que houve apenas atraso na entrega de mercadorias. Por fim, pugna pela improcedência da demanda.

A r. sentença (index 476) julgou parcialmente procedente a pretensão autoral, conforme dispositivo a seguir:

“Isto posto, ACOLHO os pedidos formulados na inicial, com fulcro no art.487, I do Código de Processo Civil e na fundamentação acima exposta, para:

- 1) Tornar definitivos os efeitos da tutela concedida no indexador 155;
- 2) Condenar a parte ré a pagar a verba indenizatória no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) a título de dano moral coletivo, corrigida monetariamente a contar da data da publicação desta sentença e acrescida de juros de 1% ao mês, desde a citação.
- 3) Condenar a parte ré a indenizar os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, a serem apurados em liquidação de sentença, na forma dos artigos 95 e 97 do CDC, nos termos

da fundamentação dessa sentença e com juros legais e correção monetária;

Outrossim, condeno a parte 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.”

Inconformada, recorre a Empresa ré (index 487), pugnando pela reforma da r. sentença a fim de que seja julgada improcedente a demanda. Para tanto, preliminarmente, alega a nulidade da sentença por ausência de fundamentação. No mérito, impugnou os documentos apresentados, ao longo da instrução, pelo Ministério Público. Alega que tais documentos devem ser desconsiderados, por terem sido apresentados de forma extemporânea. Por fim, defende a inexistência de dano moral coletivo.

Igualmente inconformado, recorre o Ministério Público (index 572), pugnando pela majoração do *quantum* fixado a título de indenização pelo dano moral coletivo.

Contrarrazões da parte autora (index 542) e da parte ré (index 592).

Parecer da douta Procuradoria de Justiça (index 619) opinando pelo desprovimento do recurso de apelação interposto pela Empresa ré e provimento do recurso de apelação interposto pelo Ministério Público.

É o relatório.

VOTO.

A controvérsia recursal consiste em verificar eventual violação às regras do direito ao consumidor, especificamente quanto ao descumprimento do prazo de entrega de produtos comprados por meio da loja virtual da Empresa ré.

Inicialmente, impõe-se analisar a questão preliminar suscitada pela Empresa ré.

A Ré sustenta a nulidade da sentença por ausência de fundamentação, sob a alegação de que, para justificar os danos morais coletivos, foram colacionados julgados do Superior Tribunal de Justiça que não guardam relação fática com a matéria analisada. Todavia, a pretensão recursal não merece prosperar nesse ponto.

Isso porque a r. sentença encontra-se devidamente fundamentada, com julgados que tratam de ações civis públicas por violação das regras do direito ao consumidor, sendo despiciendo que os julgados citados tratem de casos idênticos ao caso em julgamento.

Dessa forma, não há que se falar em nulidade da r. sentença por ausência de fundamentação.

No mérito, a Empresa ré impugna os documentos juntados pelo Ministério Público, ao longo da instrução processual, sob a alegação de terem sido apresentados de forma extemporânea.

O artigo 435 do CPC trata da apresentação de documentos novos, nos seguintes termos:

“Art. 435. É lícito às partes, em qualquer tempo, juntar aos autos documentos novos, quando destinados a fazer prova de fatos ocorridos depois dos articulados ou para contrapô-los aos que foram produzidos nos autos.

Parágrafo único. **Admite-se também a juntada posterior de documentos formados após a petição inicial ou a contestação, bem como dos que se tornaram conhecidos, acessíveis ou disponíveis após esses atos, cabendo à parte que os produzir comprovar o motivo que a impediu de juntá-los anteriormente** e incumbindo ao juiz, em qualquer caso, avaliar a conduta da parte de acordo com o art. 5º .”

In casu, apesar de os documentos apresentados pelo Ministério Público serem contemporâneos ao ajuizamento da presente demanda, o órgão de atuação ministerial que atua no presente feito só teve ciência dos documentos posteriormente, ou seja, quando a 1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva – Núcleo Cabo Frio, declinou da atribuição à 3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital (index 439).

Nesse passo, analisando a vasta documentação juntada aos autos, é possível verificar inúmeras reclamações de consumidores relatando o descumprimento reiterado do prazo de entrega dos produtos adquiridos por meio do site da Empresa ré, bem como de casos de total inadimplemento do contrato.

Veja-se:

1.	<ul style="list-style-type: none">• Campinas - SP•• ID: 124482169•• 27/05/21 <p>Passando para registrar minha infeliz escolha por esta empresa .Compra efetuada através do pedido 760694 dia 10/12/19 e até hoje não devolveram o dinheiro... Diversas promessas, mas nunca cumprem o prometido. Apenas aguardando o juizado especial cível voltar para ajuizar ação, apesar de saber que nem na justiça estão pagando (possuem INÚMERAS CONDENAÇÕES), pois são E S T E L E N I O T A R I O S .Não comprem nada nesta loja, vai ficar sem o produto, sem o dinheiro e com muita raiva. A empresa pratica o famoso um sete um no cliente (vende sem ter o produto e quando você cancela a compra e pede o ressarcimento, não devolvem mais o dinheiro). Não sei como ainda está funcionando ,visto que pratica este tipo de falcaturia há vários anos. R o u b a m na cara dura e você nunca mais vai recuperar seu dinheiro.Se aqui fosse país sério e com leis mais rígidas, estes V A G A B U N D O S já estariam presos há muito tempo e a loja fechada para que ninguém caia mais neste tipo de G O L P E CONTRA O CONSUMIDOR</p> <p>https://www.reclameaqui.com.br/guapore-pisos-e-revestimentos/e-s-t-e-l-i-o-n-a-t-a-r-i-o-s-nao-comprem-nada-nesta-loja_Tb1uJ05CRYkTf3qq/</p>
----	--

2.

- Canoas - RS
-
- **ID: 124451091**
-
- 26/05/21

Adquiri duas cadeiras para presente em 26/10/2019. Verifiquei em 14/11/2019 que sequer haviam sido enviadas, sendo que já havia aberto chamado junto à empresa para agilização na entrega. Liguei para a loja e depois de mais de 40 minutos de espera, me informaram que a mercadoria não estava mais disponível e que EU teria que abrir chamado pedindo cancelamento da compra caso quisesse o ressarcimento dos valores pagos. Assim fiz. Várias vezes. Não obtive nenhum retorno. Em resumo: estão há mais de ano com meu dinheiro e não enviaram os produtos. Se não contatarem vou registrar BO por [Editado pelo Reclame Aqui].

[https://www.reclameaqui.com.br/guapore-pisos-e-revestimentos/retencao-do-dinheiro-e-nao-envio-de-produtos_S3v7uz_u_w6wke9-/](https://www.reclameaqui.com.br/guapore-pisos-e-revestimentos/retencao-do-dinheiro-e-nao-envio-de-produtos_S3v7uz_u_w6wke9/)

13.
<ul style="list-style-type: none">• Indaiatuba - SP•• ID: 123713929•• 10/05/21
Prezados Senhores
Esse caso vai virar caso de Polícia e TV.
[Editado pelo Reclame Aqui] (artigo[Editado pelo Reclame Aqui]Código Penal).
Estou aguardando desde 31/10/2019 a devolução do valor R\$ 853,91, do estorno da compra (pedido 185866), pois o mesmo foi cancelado pela própria empresa Guaporé que alegou não ter disponibilidade da mercadoria, após realizado o pagamento. Foi nos enviado um email no dia 30/10/2019 solicitando os dados bancários e enviamos a resposta no dia 31/10/2019.
Foram inúmeras tentativas, todas registradas. Em 22/5/2020 com a atendente Priscila Santos que deu um prazo de 90 dias para o crédito do estorno. Depois em 01/12/2020 um novo contato, pediram mais 90 dias. Em 3/2/2021 com a mesma Priscila Santos pediu mais 90 dias. No SAC (027) 3180-0662, foram várias tentativas, derrubam as ligações.
Essa empresa não tem respeito com o consumidor. Uma vergonha. Somos um condomínio e precisamos prestar contas para os condôminos, deverá ser aberto um processo judicial, inclusive com perdas e danos.
https://www.reclameaqui.com.br/guapore-pisos-e-revestimentos/empresa-vende-cancela-compra-e-nao-devolve-o-dinheiro-ha-quase-2-anos_YaDS__Av5fd10VJK/

Conclui-se, portanto, que houve falha na prestação dos serviços da Empresa ré, não tendo a mesma comprovado qualquer excludente de responsabilidade, na forma do §3º do artigo 14 do CDC.

Diante da falha na prestação dos serviços, agiu corretamente o doutro Juízo cível ao condenar a Empresa ré a indenizar os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente.

Por outro lado, quanto ao dano moral coletivo, assiste razão à Empresa ré, ora 1ª Apelante.

Como muito bem explicitado pela colenda Terceira Turma do STJ, “se, por um lado, o dano moral coletivo não está relacionado a atributos da pessoa humana e se configura *in re ipsa*, dispensando a demonstração de prejuízos concretos ou de efetivo abalo moral, de outro, somente ficará caracterizado se ocorrer uma lesão a valores fundamentais da sociedade e se essa vulneração ocorrer de forma injusta e intolerável.” (REsp 1.502.967 – RS)

Extrai-se do supracitado julgado o seguinte:

“O entendimento desta Corte a respeito do tema é, realmente, o de que “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” (REsp 1303014/RS, Quarta Turma, DJe 26/05/2015, sem destaque no original) e de que “o dano moral coletivo é aferível *in re ipsa*, ou seja, sua configuração decorre da mera constatação da prática de conduta ilícita” (REsp 1517973/PE, Quarta Turma, DJe 01/02/2018).”



“O dano moral coletivo visa ressarcir, punir e inibir a injusta e intolerável lesão aos valores primordiais de uma coletividade. De fato, nos termos da jurisprudência desta Corte “o dano moral coletivo, compreendido como o resultado de uma lesão à esfera extrapatrimonial de determinada comunidade, se dá quando a conduta agride, de modo totalmente injusto e intolerável, o ordenamento jurídico e os valores éticos fundamentais da sociedade em si considerada, a provocar repulsa e indignação na consciência coletiva” (REsp 1473846/SP, Terceira Turma, DJe 24/02/2017).”

Não há, pois, atingimento de valores éticos fundamentais da coletividade (universo de consumidores) em questão, a provocar repulsa e indignação na consciência coletiva, pelo que não há dano moral coletivo a ser indenizado.

O que afasta, por via reflexa, o êxito da pretensão recursal do Ministério Público.

Por conta de tais considerações, dá-se parcial provimento à apelação interposta pela Empresa ré para o fim de excluir a sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais coletivos e, por conseguinte, nega-se provimento à apelação interposta pelo Ministério Público, mantendo-se no mais a r. sentença recorrida.

Rio de Janeiro, 15 de setembro de 2022.

Sérgio Ricardo de Arruda Fernandes
Desembargador