

**EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA VARA EMPRESARIAL
DA COMARCA DA CAPITAL**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, por intermédio da Promotora de Justiça que ao final subscreve, vem, respeitosamente perante Vossa Excelência, com fulcro na Lei nº 7.347/85 e nº 8.078/90, ajuizar a competente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA
com pedido de liminar

em face de **ELECTROLUX DO BRASIL**, inscrita no CNPJ nº 76.487.032/0001-25, com sede na Rua Ministro Gabriel Passos, nº 360, Guabirota, Curitiba/PR, CEP: 81.520-900, pelas razões que passa a expor:

**I) DA AÇÃO CIVIL PÚBLICA PROPOSTA PELA AUTARQUIA
DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PROCON/RJ**

O Procon/RJ ajuizou ação civil pública, distribuída sob o nº 0114991-59.2015.8.19.0001, em face da Electrolux do Brasil S/A, Via Varejo S/A e RN Comércio Varejista S/A, cuja causa de pedir consistia na má qualidade dos produtos fabricados pela marca Electrolux e comercializados pelas empresas Via Varejo e RN Comércio Varejista. De acordo com a inicial, as rés não estariam fazendo a troca imediata dos produtos essenciais que apresentavam defeitos.

O Juízo da 1ª Vara Empresarial da Comarca da Capital, à época, entendeu que não estava definido na ação civil pública um interesse difuso, coletivo ou individual homogêneo, julgando, portanto, extinto o processo sem resolução do mérito, na forma do art. 485, VI, do CPC.

Inconformado o Procon/RJ interpôs apelação, sendo negado provimento ao recurso, mantendo-se a sentença pelos mesmos fundamentos.

Em que pese a existência da ação civil pública nº 0114991-59.2015.8.19.0001, proposta pelo Procon/RJ em face da Electrolux e outros, cuja causa de pedir se assemelha à investigação do IC nº 228/2017, que instrui a presente ação, esta foi julgada extinta sem resolução do mérito, permitindo, assim, a propositura de nova ação.

É certo que a prova que instrui a presente ação civil pública se trata de fatos novos, autorizando a distribuição desta ação. Além disso, a ação proposta pelo Procon/RJ foi julgada extinta sem resolução do mérito, não fazendo, portanto, coisa julgada material, mas, tão somente, coisa julgada formal.

Neste sentido a Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

***RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C
COBRANÇA. EXTINÇÃO SEM RESOLUÇÃO DO
MÉRITO. COISA JULGADA FORMAL.
POSSIBILIDADE DE AJUIZAMENTO DE NOVA
AÇÃO. DIREITO DE ACESSO À JUSTIÇA.***

***1. – A jurisprudência desta Corte é no sentido de que a
extinção do processo sem julgamento do mérito por falta
de legitimidade ad causam não produz coisa julgada
material, mas apenas coisa julgada formal, a qual não***

*impede a discussão da matéria em processo diverso.
Precedentes.*

2. – A ação anteriormente proposta pelo autor, igual à ação da qual decorreu o Recurso Especial em análise, sem resolução do mérito, não cria impedimento à propositura de nova ação pelo autor, contra as mesmas partes, sob pena de violação do artigo 5º, XXXV, da Constituição da República, que assegura o amplo acesso à justiça.

3. – Recurso Especial provido. (STJ – REsp: 1148581 RS 2009/0132622-9, Relator: Ministro SIDNEI BENETI, Data de Julgamento: 24/09/2013, T3 – TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 27/09/2013). (g.n.)

II) DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO:

O Ministério Público possui legitimidade para a propositura de ações em defesa dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, nos termos do art. 81, parágrafo único, I, II e III c/c art. 82, I, da Lei nº 8.078/90.

Constata-se que a deficiência na prestação do serviço, consistente na ausência de peças de reposição dos produtos da marca Electrolux e inobservância do prazo legal para reparo, abrange um número ingente de consumidores, revelando, por conseguinte, o interesse social que justifica a atuação do Ministério Público.

Sobre a legitimidade do Ministério Pública para a propositura de ação civil pública, o Superior Tribunal de Justiça editou a Súmula 601, segundo o qual prevê:

O Ministério Público tem legitimidade ativa para atuar na defesa de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores ainda que decorrente de prestação de serviço público.

A Instituição autora, neste mister, atua no exercício que lhe confere o Título IV, Capítulo IV, Seção I, da Carta Constitucional de 1988, mais precisamente do inciso III, do art. 129, onde "*são funções institucionais do Ministério Público (III) promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos*".

Na esteira desse dispositivo citado, o artigo 25, inciso IV, alínea "a", da Lei Federal 8.625/93 - Lei Orgânica Nacional do Ministério Público - estatui que "*além das funções previstas nas Constituições Federal e Estadual, na Lei Orgânica e em outras leis, incumbe, ainda, ao Ministério Público (...) promover o inquérito civil e ação civil pública (...) para a proteção, a prevenção e a reparação dos danos causados ao patrimônio público e social, ao consumidor, aos bens e direitos de valor artístico, e a outros interesses difusos, coletivos, homogêneos e individuais indisponíveis*".

A Lei n. ° 7.347/85 (LACP) atribui legitimidade ao Ministério Público para o ajuizamento de ação civil pública para a prevenção ou reparação dos danos causados ao consumidor, em decorrência de violação de interesses ou direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos (v. artigos 1º, 3º, 5º, "*caput*", e 21).

III) DOS FATOS:

Foi instaurado, no âmbito da 5ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor, o Inquérito Civil 228/2017 (em anexo),

para averiguar reclamação de consumidor referente à falta de peças de reposição em estoque para reparo dos refrigeradores da marca Electrolux e a inobservância do prazo legal para o reparo dos produtos.

No decorrer das investigações restou comprovado que as irregularidades que ensejaram a instauração do inquérito civil estão se perpetuando ao longo do tempo, conforme se passa a expor:

A empresa se manifestou, inicialmente, afirmando que o atendimento à consumidora foi realizado dentro dos padrões convencionais e legais para a solução do problema e não decorreram da ausência de peça de reposição (fls. 12/25).

Diante da resposta apresentada, foi realizada pesquisa junto ao Centro Operacional de Direito do Consumidor, com vistas a avaliar a dimensão coletiva da lesão sofrida pela consumidora. A pesquisa retornou com as reclamações de fls. 28/44.

A empresa se manifestou sobre as reclamações encontradas, afirmando que, nos anos de 2015 a 2015, foram vendidos por ano, em média, mais de 1.600.000 (um milhão e seiscentos mil) produtos. Logo, não seria possível classificar como um problema crônico de reposição de peças ou tempo para realização de reparos destes produtos as poucas reclamações que foram encontradas pelo CAO Consumidor (fls. 46/51).

A representante se manifestou sobre as respostas apresentadas pela Electrolux, afirmando que levou meses para ver resolvidos os seus problemas, o que ocorreu somente após demanda judicial. Expôs que a marca teria passado a figurar entre as empresas mais reclamadas no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Além disso, narrou que no site Reclame Aqui há diversos consumidores insatisfeitos com problemas

similares, desde defeito de fabricação até dificuldades com a assistência técnica (fls. 68/69).

Expedidos ofícios ao Procon/RJ, Procon Carioca e Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ, esses órgãos informaram a existência de reclamações análogas ao objeto da investigação (fls. 78/82, 83/85 e 86/93).

Realizada reunião com a empresa, seus representantes afirmaram que a marca atende ao prazo estipulado pelo Código de Defesa do Consumidor para o reparo dos produtos, sendo certo que a quantidade de produtos que apresentam defeitos é ínfima (fl. 102).

Em nova pesquisa realizada pelo CAO Consumidor, foram localizadas novas reclamações noticiando a ausência de peças de reposição em estoque e inobservância do prazo legal para reparo dos produtos (fls. 132/148).

Instada a se manifestar sobre o interesse na celebração de Termo de Ajustamento de Conduta, a empresa afirmou, mais uma vez, que o número de reclamações atinentes a problemas de troca de peças é mínimo e, quando ocorrem, são solucionadas. Assim sendo, esclareceu que não há qualquer conduta abusiva praticada pela empresa (fls. 228/241).

Foram iniciadas as tratativas para a celebração de Termo de Ajustamento de Conduta que, ao final, culminaram na expedição de Recomendação à empresa, consoante se verifica do documento de fls. 373/375.

Sobre a recomendação expedida, a empresa se manifestou afirmando que o percentual de satisfação dos consumidores correspondia a

96%, motivo pelo qual requereu o arquivamento do inquérito civil (fls. 380/385).

Assim sendo, foi requerida a realização de pesquisa junto ao CAO Consumidor para verificar a existência de reclamações posteriores à Recomendação. A pesquisa retornou com diversas novas reclamações sobre a ausência de peças de reposição e inobservância do prazo legal para reparo dos produtos da marca Electrolux (fls. 401/433).

Logo, considerando que as irregularidades que ensejaram a instauração do inquérito civil não foram sanadas somada a ausência de interesse da empresa em celebrar Termo de Ajustamento de Conduta, não existe alternativa senão a judicialização da questão.

III) DOS FUNDAMENTOS:

a) DA RELAÇÃO DE CONSUMO

Para determinar o âmbito de aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) é necessário averiguar a presença dos elementos da relação de consumo.

A relação de consumo pode ser caracterizada por seus elementos, a saber, (i) elementos subjetivos, os consumidores e os fornecedores e (ii) elemento objetivo, a prestação de produto ou serviço. Como estes elementos são interdependentes, a ausência de quaisquer deles descaracteriza a relação jurídica de consumo, afastando a aplicação do CDC.

O art. 2º, *caput*, do CDC, traz a definição de consumidor:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Assim, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que, ao adquirir ou utilizar produto ou serviço, o faz como destinatário final ou fático, isto é, de forma a retirar o produto ou serviço do mercado de consumo, usufruindo de modo definitivo de sua utilidade.

Em interpretação da legislação consumerista, que pretende a proteção da parte vulnerável, conclui-se também que o consumidor há de ser não profissional, ou seja, ser o destinatário econômico do produto ou serviço, de forma a não reempregá-lo no mercado de consumo com objetivo de lucro.

Esse conceito de consumidor vai ser complementado, ampliando-se de forma a prever a noção de consumidor equiparado, tal como é o caso do parágrafo único do art. 2º do CDC, que vai trazer o conjunto de consumidores de produtos ou serviços figurando como elemento da relação jurídica:

Art. 2º (...)

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

A finalidade dessa equiparação é ampliar o âmbito de incidência do CDC, possibilitando a tutela coletiva dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos (art. 81, CDC). Portanto, considera-se como consumidor a “*coletividade de pessoas (...) que haja intervindo nas relações de consumo*”, referindo-se não apenas os consumidores que

tenham adquirido ou utilizado o produto ou serviço, mas a todos aqueles que estejam expostos às práticas dos fornecedores no mercado de consumo.

No caso em apreço, a falta de peças de reposição em estoque para reparo dos produtos da marca Electrolux e a inobservância do prazo legal para o reparo dos produtos, expõe todo um conjunto de consumidores à prática abusiva, desobedecendo as regras da Lei nº 8.078/90.

Da leitura do *caput* do artigo 3º, do CDC, depreende-se que fornecedor é todo aquele que pratica as atividades ali descritas. Vejamos:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Assim, o fornecedor de serviços é aquele que executa “*qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração*”. Refere-se o §2º ao serviço oferecido no mercado em decorrência da atividade econômica do fornecedor, tendo como objeto da relação de consumo o serviço remunerado.

Ora, a empresa investigada tem como atividade econômica a venda de aparelhos para uso doméstico e profissional, sendo certo enquadrar-se na definição de *fornecedor* acima exposta.

Dessa forma, não restam dúvidas quanto à aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso em tela.

b) DA PROTEÇÃO CONTRA PRÁTICAS ABUSIVAS

O Código de Defesa do Consumidor, ao mesmo tempo em que institui direitos ao consumidor, impõe deveres aos fornecedores de produtos e serviços, buscando promover o equilíbrio contratual nas relações de consumo.

No bojo do princípio do equilíbrio contratual, a sistemática da legislação consumerista objetiva coibir práticas e cláusulas abusivas que possam vir a ser realizadas em detrimento do consumidor.

Desse modo, o CDC preceitua como direito básico do consumidor, conforme o inciso IV do art. 6º, “*a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços*”.

Preleciona Bruno Miragem que as práticas abusivas englobam “*toda a atuação do fornecedor no mercado de consumo, que caracterize o desrespeito a padrões de conduta negociais regularmente estabelecidos, tanto na oferta de produtos e serviços, quanto na execução de contratos de consumo, assim como na fase pós-contratual*”. Conclui-se, dessa forma, que as condutas das partes devem se orientar pela boa-fé objetiva em todos os momentos da relação de consumo.

O princípio da boa-fé objetiva está previsto expressamente no artigo 4º, inciso III, do CDC, quando a legislação consumerista prevê que a Política Nacional das Relações de Consumo deve ser executada consoante a *“harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores”*.

Assim é que, em decorrência da boa-fé, *“são observados não apenas os deveres principais da relação obrigacional (...) mas também deveres anexos ou laterais (...) como os deveres de cuidado, previdência, segurança, cooperação, informação, ou mesmo deveres de proteção e cuidado relativos à pessoa e ao patrimônio da outra parte”*¹.

No caso em tela, flagrante é a afronta às normas consumeristas, especialmente no que concerne à falta de peças de reposição em estoque para reparo dos produtos da marca Electrolux e a inobservância do prazo legal para o reparo dos produtos, em desacordo com os artigos 18 e 32, ambos da Lei nº 8.078/90.

Ao colocar no mercado de consumo produtos defeituosos, há falha na prestação do serviço, consistente em vício do produto, devendo ser responsabilizada pelas lesões aos consumidores.

c) DA RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO DO PRODUTO

De acordo com o art. 18 do Código de Defesa do Consumidor, *“os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis*

¹ MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor – 4 ed. rev. atual. e ampl. – São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013, pp. 126/127.

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”.

O §1º do mesmo dispositivo ainda prevê que 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.

Nas lições de Bruno Miragem, “*a responsabilidade pelo vício do produto ou do serviço decorre da violação de um dever de adequação*”².

Assim sendo, segundo o renomado doutrinador, “*adequação, entendida como a qualidade do produto ou serviço de servir, ser útil, aos fins que legitimamente dele se esperam*”³.

O doutrinador Bruno Miragem define a responsabilidade do fornecedor por vícios do produto ou do serviço da seguinte forma:

A responsabilidade do fornecedor por vícios do produto ou do serviço abrange o efeito decorrente da violação aos deveres de qualidade, quantidade, ou informação, impedindo com isso, que o produto ou serviço atenda aos fins que legitimamente dele se esperam (dever de adequação). Veja-se que, fiel a finalidade específica da

² MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. Ed. Revista dos Tribunais. Pág. 569.

³ Ibidem, pág. 569.

responsabilidade por vícios no CDC, que é a garantia de qualidade do produto ou serviço, três são os deveres colocados em relevo: a qualidade do produto ou do serviço, a quantidade e a informação transmitida pelo fornecedor⁴.

A respeito do vício de qualidade, afirma o doutrinador que:

O vício de qualidade do produto ou do serviço decorre da ausência, no objeto da relação de consumo, de propriedades ou características que possibilitem a este atender aos fins legitimamente esperados pelo consumidor.

(...)

Trata-se de uma frustração dos fins legitimamente esperados pelo consumidor na aquisição ou utilização do produto ou serviço. Dentre os fins legitimamente esperados incluem-se o atendimento da utilidade presumível e razoavelmente esperado do produto ou serviço (e.g., sobre a geladeira adquirida pelo consumidor espera-se que refrigere, assim como da caneta esferográfica, que seja com ela possível escrever em papel)⁵.

No caso em questão, a marca Electrolux fabrica diversos produtos de uso doméstico e profissional, como geladeira, máquina de lavar, micro-ondas, fogões, ar-condicionado, aspirador de pó, entre outros.

Ocorre que, no curso da investigação do IC 228/2017, foram localizadas inúmeras reclamações de consumidores noticiando a má qualidade dos produtos da marca Electrolux, o descumprimento do prazo de 30 dias para o conserto do produto e a falta de peças de reposição desses produtos.

⁴ Ibidem, pág. 572.

⁵ Ibidem.

d) DAS PRÁTICAS COMERCIAIS – DA OFERTA

Estabelece o art. 32 do Código de Defesa do Consumidor que *“os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto”*.

Já o parágrafo único do mesmo dispositivo determina que *“cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei”*.

O prazo mínimo de disponibilização de peças de reposição é de suma importância para o consumidor, na medida em que visa evitar que os produtos conservem sua utilidade e valor durante todo o tempo de sua vida útil. Em outras palavras, visa garantir que o consumidor, ao adquirir o produto, possa extrair dele tudo o que se espera, podendo repor peças que, pelo decurso do tempo e pelo uso regular e contínuo, acabam se deteriorando.

No entanto, não é o que se verifica das reclamações acostadas ao IC 228/2017, em que consumidores noticiam a falta de peças de reposição dos produtos que apresentam defeitos de fabricação.

e) DOS DANOS MATERIAIS E MORAIS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES CONSIDERADOS INDIVIDUALMENTE

Fica claro, após todo o exposto, que a conduta da ré tem potencial para gerar danos materiais e morais aos consumidores individualmente considerados, sendo certo que, para que haja condenação

indenizatória, não é necessário que o autor da ação civil pública demonstre a ocorrência dos prejuízos individualmente sofridos pelos consumidores.

Em sede de ação civil pública, deve o réu ser condenado ao ressarcimento dos consumidores, vez que o CDC expressamente prevê que, na ação coletiva visando a responsabilidade civil por danos causados aos consumidores individualmente considerados, deve ser prolatada sentença genérica, *verbis*:

Art. 91. Os legitimados de que trata o art. 82 poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos, de acordo com o disposto nos artigos seguintes.

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

A comprovação do prejuízo individual deve ser realizada em fase de liquidação de sentença, conforme previsto no art. 97 do Código de Defesa do Consumidor:

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.

Conclui-se que o diploma consumerista exige que o autor da ação civil pública demonstre apenas a potencialidade lesiva da conduta perpetrada pela ré e, no caso em tela, inegável a possibilidade de sofrimento de prejuízos de ordem moral e material, por parte dos

consumidores em decorrência do vício do serviço/produto que constitui a causa de pedir da presente ação.

Verifica-se, assim, que restou demonstrada a potencialidade lesiva da conduta perpetrada pela ré, devendo a comprovação do prejuízo individual ser realizada na fase de liquidação de sentença, na forma do art. 97 do Código de Defesa do Consumidor.

f) DOS DANOS MORAIS E MATERIAIS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES CONSIDERADOS DE FORMA COLETIVA

Em face das irregularidades narradas na presente ação, deve a ré ser condenada, ainda, a ressarcir da forma mais ampla possível os consumidores, coletivamente considerados, pela violação ao Código de Defesa do Consumidor.

Em um primeiro momento, é importante frisar a consagração constitucional da tese da reparação integral da ofensa moral, conferindo os incisos V e X, do art. 5º, da Constituição Federal, proteção aos bens imateriais do indivíduo.

Conforme preleciona André de Carvalho Ramos, “*com a aceitação da reparabilidade do dano moral em face de entes diversos das pessoas físicas, verifica-se a possibilidade de sua extensão ao campo dos chamados interesses difusos e coletivos*”⁶. Isto porque a dignidade da pessoa humana ultrapassa os limites da individualidade, conforme observa Ingo Wolfgang Sarlet:

⁶ RAMOS, André de Carvalho. Ação Civil Pública e o Dano Moral Coletivo. Revista de Direito do Consumidor nº 25. São Paulo: Revista dos Tribunais, p. 80-98, jan.-mar. 1998.

Pelo fato de a dignidade da pessoa encontrar-se ligada à condição humana de cada indivíduo, não há como descartar uma necessária dimensão comunitária (ou social) desta mesma dignidade de cada pessoa e de todas as outras pessoas, justamente por serem todos iguais em dignidade e direitos (na iluminada fórmula da Declaração Universal de 1948) e pela circunstância de nesta condição conviveram em determinada comunidade ou grupo. O próprio Kant – ao menos assim nos parece – sempre afirmou (ou, pelo menos, sugeriu) o caráter intersubjetivo e relacional da dignidade da pessoa humana, sublinhando inclusive a existência de um dever de respeito no âmbito da comunidade dos seres humanos.⁷

Assim, o dano moral coletivo advém do alargamento do conceito de dano moral, na medida em que a coletividade (ou um grupo de pessoas) seria uma singularidade de valores individuais que também reclama proteção jurídica. A responsabilidade civil passa, então, por um processo de despersonalização e desindividualização, face às novas situações subjetivas, justificando, dentre outras situações, a prevenção e reparação dos danos morais coletivos.

A previsão do dano moral coletivo é encontrada expressamente no nosso ordenamento jurídico no art. 1º da Lei nº. 7.347/85:

*Art. 1º Regem-se pelas disposições desta lei, sem prejuízo da ação popular, as **ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais** causados: I – ao meio ambiente; II – ao consumidor; III – a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico; IV – a **qualquer outro interesse difuso ou coletivo**; V – por infração da*

⁷ SARLET, Ingo Wolfgang. Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais. 4 ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2006. P. 52.

ordem econômica e da economia popular; VI – à ordem urbanística. (grifo nosso)

No mesmo sentido, também o art. 6º, incisos VI e VII do CDC:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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

VII – o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Depreende-se da leitura do inciso VI que a efetiva proteção dos direitos do consumidor pressupõe a possibilidade reparação de danos morais decorrentes de violação de seus direitos, sejam eles considerados individual ou coletivamente. Nas palavras de Leornado Roscoe Bessa, em artigo dedicado especificamente ao tema:

(...) além de condenação pelos danos materiais causados ao meio ambiente, consumidor ou a qualquer outro interesse difuso ou coletivo, destacou, a nova redação do art. 1º, a responsabilidade por dano moral em decorrência de violação de tais direitos, tudo com o propósito de conferir-lhes proteção diferenciada⁸ (grifo nosso)

Trata-se de uma nova gama de direitos, difusos e coletivos, necessitando-se, pois, de uma nova forma de tutela. E essa nova proteção, com base no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição da República, se manifesta, sobretudo, no aspecto preventivo da lesão.

⁸ BESSA, Leonardo Roscoe. Dano moral coletivo. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006.

Bittar Filho explica que *“o dano moral coletivo é o injusto prejuízo da esfera moral de uma determinada comunidade ou, em outras palavras, é a violação ilegal de um certo círculo de valores coletivos”*⁹.

Além disso, Hugo Mazzilli, dirigindo-se aos críticos, afirma que:

*Por um lado, os danos coletivos não são senão uma coleção de danos individuais; por outro lado, mesmo naqueles que se recusam a reconhecer a soma dos danos individuais como a essência do conceito coletivo de danos morais, deve lembrar que a responsabilidade civil contemporânea prescreve uma função punitiva, concedendo um caráter extrapatrimonial aos danos morais coletivos.*¹⁰

Finalmente, Fredie Didier Júnior e Hermes Zaneti Júnior também admitiram a condenação para pagar danos morais coletivos, *“impondo uma sanção que simultaneamente representa repreensão, compensação e que expressa a gramática coexistencial da sociedade contemporânea, com caráter principalmente pedagógico”*.¹¹

A par dessas premissas, vemos que a função do dano moral coletivo é homenagear os princípios da prevenção e precaução, com o intuito de propiciar uma tutela mais efetiva aos direitos difusos e coletivos, como no caso em tela.

Por isso, são cogentes meios idôneos a punir o comportamento que ofenda (ou ameace) direitos transindividuais. A “pena” funciona como

⁹ BITTAR FILHO, Carlos Alberto. Do Dano Moral Coletivo no Atual Contexto Jurídico Brasileiro. *Revista de Direito do Consumidor*, vol. 112 (1994). Pág. 55.

¹⁰ MAZZILLI, Hugo Nigro. *A defesa dos interesses difusos em juízo*. 28ª edição. Ed. Saraiva. 2015. Págs. 169-171.

¹¹ DIDIER JÚNIOR, Fredie. *Processo Coletivo*. 4ª edição. Ed. Jus Podivm. 2009. Pág. 295-296.

reparação à sociedade, visando restaurar o nível social de tranquilidade diminuída pelo ato ilícito, conforme ensina Antônio Junqueira de Azevedo¹². A função punitiva volta-se a desestimular as condutas antijurídicas, tendo em vista a gravidade e a extensão do dano moral coletivo.

Menciona, inclusive, Leonardo Roscoe Bessa que *“como reforço de argumento para conclusão relativa ao caráter punitivo do dano moral coletivo, é importante ressaltar a aceitação da sua função punitiva até mesmo nas relações privadas individuais”*¹³ (grifo nosso).

Ou seja, o caráter punitivo do dano moral sempre esteve presente, até mesmo nas relações de cunho privado e intersubjetivas. É o que se vislumbra da fixação de *astreintes* e de cláusula penal compensatória, a qual tem o objetivo de pré-liquidação das perdas e danos e de coerção ao cumprimento da obrigação.

Ademais, a função punitiva do dano moral individual é amplamente aceita na doutrina e na jurisprudência. Tem-se, portanto, um caráter dúplice do dano moral: indenizatório e punitivo.

E o mesmo se aplica, nessa esteira, ao dano moral coletivo.

Em resumo, mais uma vez se utilizando do brilhante artigo produzido por Leonardo Roscoe Bessa, *“a dor psíquica ou, de modo mais genérico, a afetação da integridade psicofísica da pessoa ou da coletividade não é pressuposto para caracterização do dano moral coletivo. Não há que se falar nem mesmo em “sentimento de desapreço e de perda de valores essenciais que afetam negativamente toda uma*

¹² AZEVEDO, Antonio Junqueira de. Por uma nova categoria de dano na responsabilidade civil: o dano social. Revista Trimestral de Direito Civil. Rio de Janeiro, v. 19, 211-218, jul./set. 2004.

¹³ Dano moral coletivo. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006.

coletividade” (André Carvalho Ramos) “diminuição da estima, infligidos e apreendidos em dimensão coletiva” ou “modificação desvaliosa do espírito coletivo” (Xisto Tiago). Embora a afetação negativa do estado anímico (individual ou coletivo) possa ocorrer, em face dos mais diversos meios de ofensa a direitos difusos e coletivos, a configuração do denominado dano moral coletivo é absolutamente independente desse pressuposto”¹⁴ (grifo nosso).

Constitui-se, portanto, o dano moral coletivo de uma função punitiva em virtude da violação de direitos difusos e coletivos, sendo devidos, de forma clara, no caso em apreço.

O vício do serviço/produto, consistente na ausência de peças de reposição da marca Electrolux e inobservância do prazo legal para reparo dos produtos, conforme visto, viola o Código de Defesa do Consumidor. É necessário, pois, que o ordenamento jurídico crie sanções a essa atitude, a par da cessação da prática, sendo esta a função do dano moral coletivo.

Nesse sentido, a recente jurisprudência do STJ reconhecendo o cabimento do dano moral coletivo:

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. AR. 4º, II, “D”, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA

¹⁴ Dano moral coletivo. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006

SOCIEDADE. FUNÇÕES PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA.

1. Cuida-se de coletiva de consumo, por meio da qual a recorrente requereu a condenação do recorrido ao cumprimento das regras de atendimento presencial em suas agências bancárias relacionadas ao tempo máximo de espera em filas, à disponibilização de sanitários e ao oferecimento de assentos a pessoas com dificuldades de locomoção, além da compensação dos danos morais coletivos causados pelo não cumprimento das referidas obrigações.

2. Recurso especial interposto em: 23/03/2016; conclusos ao gabinete em: 11/04/2017, julgamento: CPC/73.

3. O propósito recursal é determinar se o descumprimento de normas municipais e federais que estabelecem parâmetros para a adequada prestação do serviço de atendimento presencial em agências bancárias é capaz de configurar dano moral de natureza coletiva.

4. O dano moral coletivo é espécie autônoma de dano que está relacionada à integralidade psico-física da coletividade, bem de natureza estritamente transindividual e que, portanto, não se identifica com aqueles tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico), amparados pelos danos morais individuais.

5. O dano moral coletivo não se confunde com o somatório das lesões extrapatrimoniais singulares, por isso não se submete ao princípio da reparação integral (art. 944, caput, do CC/02), cumprindo, ademais, funções específicas.

6. No dano moral coletivo, a função punitiva – sancionamento exemplar ao ofensor – é, aliada ao caráter preventivo – de inibição de reiteração da prática ilícita – e ao princípio da vedação do enriquecimento ilícito do

agente, a fim de que o eventual proveito patrimonial obtido com a prática do ato irregular seja revertido em favor da sociedade.

7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo.

8. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio da boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor.

9. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que suficiente para a configuração do dano moral coletivo.

10. Recurso especial provido. (STJ – REsp. 1.737.412/SE 2017/0067071-8, Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 05/02/2019, T3 – TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 08/02/2019) – **grifo nosso**

g) DOS REQUISITOS PARA O DEFERIMENTO DA TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA ANTECIPADA:

O *fumus boni iuris* se encontra configurado pela demonstração de inúmeras reclamações de consumidores, inclusive recentes, que

noticiam a ausência de peças de reposição dos produtos postos no mercado de consumo da marca Electrolux e inobservância do prazo legal para o reparo desses produtos.

O *periculum in mora* se prende à falha na prestação do serviço, que vem se perpetuando ao longo dos anos.

É sabido que o julgamento definitivo da pretensão só pode ocorrer depois de percorrido o regular caminho procedimental, que consome vários meses e até mesmo anos.

IV) DOS PEDIDOS:

DA TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA ANTECIPADA

Ante o exposto o MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO *requer*, **LIMINARMENTE E SEM A OITIVA DA PARTE CONTRÁRIA**, que seja determinada *initio litis* à ré que, **no prazo de 48 (quarenta e oito) horas:**

- (i) Assegure a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação de qualquer eletrodoméstico de sua fabricação, e, após cessada a fabricação, oferte peças de reposição pelo período de 10 (dez) anos, conforme determina o art. 32 da Lei nº 8.078/90;
- (ii) Sane, em até 30 (trinta) dias, os vícios de qualidade ou quantidade que tornem os produtos impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, nos termos do art. 18, *caput*, da Lei nº 8.078/90;

- (iii) Caso decorrido o prazo de 30 (trinta) dias sem que o vício do produto tenha sido sanado, faculte, à escolha do consumidor, as seguintes alternativas: (a) a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; (b) a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada e sem prejuízo de eventuais perdas e danos; ou (c) o abatimento proporcional do preço, consoante prevê o art. 18, §1º, I, II e II, da Lei nº 8.078/90.

DA TUTELA DEFINITIVA

Requer ainda o Ministério Público:

- a) Que, após apreciado liminarmente e deferido, seja confirmado o pleito formulado em caráter liminar;
- b) Que seja a ré condenada, em definitivo, a assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação de qualquer eletrodoméstico de sua fabricação, e, após cessada a fabricação, ofertar peças de reposição pelo período de 10 (dez) anos, conforme determina o art. 32 da Lei nº 8.078/90, sob pena de multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) por ocorrência/infração ou notícia de descumprimento, corrigidos monetariamente;
- c) Que seja a ré condenada, em definitivo, a sanar, em até 30 (trinta) dias, os vícios de qualidade ou quantidade que tornem os produtos impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, nos termos do art. 18, *caput*, da Lei nº 8.078/90, sob pena de multa de R\$ 20.000,00

(vinte mil reais) por ocorrência/infração ou notícia de descumprimento, corrigidos monetariamente;

- d) Que seja a ré condenada, em definitivo, caso decorrido o prazo de 30 (trinta) dias sem que o vício do produto tenha sido sanado, a facultar, à escolha do consumidor, as seguintes alternativas: (i) a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; (ii) a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada e sem prejuízo de eventuais perdas e danos; ou (iii) o abatimento proporcional do preço, consoante prevê o art. 18, §1º, I, II e II, da Lei nº 8.078/90, sob pena de multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) por ocorrência/infração ou notícia de descumprimento, corrigidos monetariamente;
- e) Que seja a ré condenada na obrigação de publicar em seu site <https://loja.electrolux.com.br>, às suas custas, em tamanho mínimo de 20cm x 20cm, a parte dispositiva da sentença de procedência, para que os consumidores dela tomem ciência, oportunizando, assim, a efetiva proteção dos direitos lesados;
- f) Que seja a ré condenada a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais de que tenham padecido os consumidores, individualmente considerados, em virtude dos fatos narrados, a ser apurado em liquidação;
- g) A condenação da ré 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), cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85;

- h) A publicação do edital ao qual se refere o art. 94, do CDC;
- i) A citação da ré para que, querendo, apresentem contestação, sob pena de revelia;
- j) Que seja condenada a ré ao pagamento dos ônus da sucumbência, incluindo os *honorários advocatícios*.

Protesta, ainda, o Ministério Público, pela produção de todas as provas em direito admissíveis, notadamente a documental, bem como depoimento pessoal, sob pena de confissão (art. 385, §1º, do Código de Processo Civil), sem prejuízo da inversão do ônus da prova previsto no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Dá-se à causa, por força do disposto no artigo 291 do Código de Processo Civil, o valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais).

Rio de Janeiro, 03 de novembro de 2020.

GUILHERME MAGALHÃES MARTINS
Promotor de Justiça