

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

REF.: INQUÉRITO CIVIL N.º 131/2019

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, no uso de suas atribuições legais, por meio da presente e do Promotor de Justiça subscrito, vem propor:

ACÇÃO CIVIL PÚBLICA
com pedido de liminar

em face da empresa **EXPANSÃO BRASIL COMERCIAL LTDA. (LOJAS
COMPETIÇÃO)**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 10.837.191/0012-57, com sede na Avenida Dom Helder Câmara, n.º 5269, Cachambi, Rio de Janeiro/RJ, CEP. 20.771-001, pelas razões de fato e de direito que passa a expor:

PRELIMINARMENTE

O MINISTÉRIO PÚBLICO possui legitimidade para a propositura de ações em defesa dos direitos transindividuais dos consumidores, *ex vi* do art. 81, parágrafo único, II e III c/c art. 82, I da lei n.º 8.078/90. Ainda mais em hipóteses como a vertente, em que o número de lesados é extremamente expressivo e se encontra disperso, dificultando a defesa dos respectivos direitos individuais.

Constata-se, ainda, que os valores em jogo são relevantes, já que os serviços prestados pela ré abrangem um número ingente de consumidores, revelando, por conseguinte, o interesse social que justifica a atuação do Ministério Público.

Neste sentido, podem ser citados vários acórdãos do E. Superior Tribunal de Justiça, entre os quais:

“PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO COLETIVA. DIREITOS COLETIVOS, INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS E DIFUSOS. MINISTÉRIO PÚBLICO. LEGITIMIDADE. JURISPRUDÊNCIA. AGRAVO DESPROVIDO. O Ministério Público é parte legítima para ajuizar ação coletiva de proteção ao consumidor, inclusive para tutela de interesses e direitos coletivos e individuais homogêneos. (AGA 2523686/SP, 4ª Turma, DJ 05/06/2000, pág. 176).”

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, que *"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 Nº 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 meio ambiente, ao **consumidor**, aos bens e direitos de valor artístico, e a outros interesses **difusos, coletivos, homogêneos e individuais indisponíveis**"* (grifei).

A Lei nº 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).

A Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) atribui ao Ministério Público legitimação para a defesa coletiva dos interesses ou direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos do consumidor, com fulcro no artigo 82, inciso I, c/c o artigo 81, parágrafo único, incisos I e II.

DOS FATOS

A empresa-ré vem atrasando a entrega dos produtos comprados em suas lojas físicas, não entregando os produtos adquiridos e nem realizando a montagem deles no prazo informado.

A empresa, ao não entregar o produto no prazo informado no momento da compra, bem como não realizando a montagem deles, demonstra total desrespeito e descaso para com o consumidor e falta de compromisso com a prestação adequada do serviço que oferece no mercado de consumo.

Tais fatos deram ensejo à instauração do Inquérito Civil nº 131/2019, no qual é narrado pelo consumidor Carlos Eduardo Serenado de Vasconcelos que adquiriu, em 01/12/2018, um guarda-roupas nas Lojas Competição, unidade Cachambi, porém não ocorrendo a entrega e a montagem dos produtos nos dias combinados (15/12 e 17/12), tendo inclusive uma funcionária da empresa, chamada Luciana, afirmado, após diversas tentativas de contato telefônico feitas pelo consumidor, que “não tinha controle sobre a logística do depósito” das mercadorias.

Ao longo da investigação se constatou que os atrasos na entrega dos produtos comercializados pela demandada são uma constante, sendo uma fonte geradora de inúmeros transtornos para os consumidores adquirentes de seus produtos, o que é corroborado pelos

diversos relatos encontrados de pessoas insatisfeitas no site privado Reclame Aqui, encaminhados pelo próprio reclamante (fls. 20/46) e pelo Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte (CAO Consumidor) do MPRJ, juntados às fls. 113/163 e fls. 250/268 do mencionado Inquérito Civil.

Foram registradas também pelo PROCON-RJ 90 (noventa) reclamações em face de **Lojas Competição** no que tange ao atraso na entrega dos produtos comprados através do site, conforme fls. 272/289, esclarecendo que se trata de franquias e que, desta forma, cada loja possui uma razão social e um CNPJ diferente, individualizando todas as Lojas Competição registradas na autarquia.

GA

Foi realizada diligência pelo GAP, relatório às fls.58/67, na filial da Lojas Competição situada na Avenida Dom Helder Câmara, nº 5269, Del Castilho, Rio de Janeiro/RJ, a fim de verificar a logística do depósito da empresa ré, tendo em vista a afirmação da funcionária Luciana de que não tinha controle sobre a logística do depósito de estabelecimento.

Segundo o relatório, no local, no dia 17 de abril de 2019, às 11h, os agentes entrevistaram a funcionária, Sra. Luciana de Souza Santana da Silva, RG. 12785675-5, CPF 056300527-05, telefone 97956-4460, atuando na função de caixa, que em relação a frase “não ter controle sobre a logística do depósito”, e o que a mesma significava, informou que: “tem absoluta certeza de que não disse as referidas palavras ao cliente, que tais palavras não são comuns na sua forma de se expressar e que em razão da função que executa na empresa nunca poderia utilizar tais palavras; que o controle da logística é feito no depósito e não na loja visitada, que o depósito da empresa se localiza no município de Niterói/RJ; que não sabe informar o endereço do depósito em Niterói, sabendo apenas informar o telefone do SAC, número 2645-9700; que durante a realização da compra, o vendedor visualiza no sistema o quantitativo disponível da mercadoria, verificando se a empresa possui o produto no estoque ou se a empresa vai fazer a encomenda do mesmo; que no caso da empresa possuir o produto em estoque a entrega é feita em até dez dias úteis e caso o produto seja vendido sob encomenda, o prazo de entrega é estipulado em até trinta dias úteis e que tais informações são

do conhecimento do consumidor, tendo em vista que constam na nota fiscal de venda; que em relação a entrega de mercadorias, o referido serviço é feito pela empresa e em alguns casos por outras duas empresas prestadoras de serviços terceirizadas.”

A ré foi notificada para que se manifestasse acerca do interesse em firmar com este Ministério Público Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (TAC), conforme minuta de fls. 93/95, a fim de se comprometer a cumprir todas as ofertas que faz de quaisquer produtos que anuncie no mercado de consumo em geral, devendo informar previamente a qualquer consumidor que os tencione adquirir e/ou que efetivamente os adquira, a sua quantidade, características, composição, qualidade, montagem, projeto, preço, assim como o prazo de entrega e/ou se o produto encontra-se em estoque para pronta entrega; a, no prazo estipulado com cada consumidor, entregar quaisquer produtos na forma acima mencionada, regularizando todas as entregas pendentes até aquela data de celebração de TAC, em no máximo XX (xxx) dias e, por fim, caso seja impossível a entrega do bem ofertado e/ou efetivamente negociado com o consumidor, obriga-se a empresa ré a devolver o numerário pago pelo produto em até XX (xxx) dias a esse último, ressalvado o exercício de qualquer das demais alternativas descritas no art. 35, I, II e III da Lei nº 8.078/90 a critério do consumidor lesado.

Às fls. 104, é juntado termo de oitiva de reunião realizada em 18 de setembro de 2019, no gabinete desta 3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital, em que compareceram o Sr. ALEXANDRE VITORINO, na qualidade de sócio-administrador da empresa ré EXPANSÃO BRASIL COMERCIAL LTDA, sendo representado pelo Dr. MARCO ANTÔNIO RODRIGUEZ DE ASSIS FILHO, advogado, OAB/RJ nº 127.777, onde esclareceu que, em relação à entrega dos móveis, já vem implementando melhorias no sistema, tanto de logística como no próprio software de vendas; que atualmente as modificações efetuadas têm surtido efeito no sentido de melhorar as entregas; que a clientela básica da empresa é de pessoas de baixa renda (classes C e D); que, em muitos casos, residem em comunidades e bairros de periferia; que, em muitos desses bairros encontra dificuldades por conta de violência e difícil acesso; que, por conta dessas circunstâncias, inicialmente, houve dificuldade de entrega, porém, que já se encontram em franca resolução; que espera até dezembro de 2019/janeiro de 2020 atingir a plenitude de seus

serviços e que atualmente está implementando o sistema de aviso SMS para dar maior segurança na entrega.

Às fls. 105/110, pesquisa que indica a existência de 214 ações individuais nos Juizados Especiais Cíveis em face da ré Lojas Competição, bem como dez ações em Varas Cíveis que tramitam no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro em que a empresa figura como ré.

Instada a se manifestar acerca dos fatos narrados nos autos do inquérito, a demandada ofereceu resposta alegando que as reclamações existentes no site privado Reclame Aqui foram devidamente solucionadas, tendo os consumidores recebido as devidas informações e esclarecimentos necessários. Informa, ainda, que o principal motivo para o atraso de “determinadas e pontuais” entregas é o fato de que a empresa vem sendo, constantemente, vítima de roubos de carga justamente ao realizar as entregas, tratando-se, portanto, de um problema de segurança pública que vem prejudicando a sua atividade comercial, conforme se infere dos Registros de Ocorrência juntados às fls. 167/241 do Inquérito Civil supramencionado.

Ante tal quadro de total desrespeito a direitos consumeristas transindividuais, faz-se imperioso o ajuizamento da presente Ação Civil Pública.

DO DIREITO

Da ilegalidade da conduta da ré

Inequívoco que a ré, ao atrasar a entrega dos produtos comprados em suas lojas físicas, não entregando os produtos adquiridos e nem realizando a montagem deles no prazo informado, sem que se vislumbre qualquer solução para o problema, infringiu diversos dispositivos da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), merecendo, pois, a

efetiva reparação e prevenção dos danos materiais e morais, coletivos e/ou individuais, daí advindos, conforme se demonstrará a seguir.

Neste sentido, a ré, ao não cumprir com o prazo de entrega da mercadoria pactuado com o consumidor, atenta, a princípio, contra o que estabelece o artigo 6º, inciso III, do CDC, que garante como direito básico do consumidor a informação clara e adequada sobre os diferentes produtos e serviços, *in verbis*:

“Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

(...)

III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;”

Como se vê, a ré, prevalecendo-se da hipossuficiência do consumidor e de sua manifesta vulnerabilidade no mercado de consumo, adotou método comercial desleal ao não cumprir com o prazo de entrega do produto adquirido, bem como ao não realizar a montagem dos mesmos no prazo informado, em discordância com o estabelecido no artigo 6º, inciso IV, do CDC, *in verbis*:

“Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

(...)

IV – a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;”

Além disso, o artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor prevê que as informações acerca do produto ou serviço colocado no mercado pelo fornecedor o obrigam, passando o mesmo a integrar o contrato celebrado. Dessa forma, o não cumprimento do prazo

da entrega do produto configura hipótese de **recusa de cumprimento à oferta**, sendo facultado ao consumidor exigir o seu cumprimento forçado ou rescindir o contrato, recebendo a restituição de quantia eventualmente despendida com a aquisição do produto, monetariamente atualizada, e indenização por eventuais danos sofridos, a teor do **artigo 35, caput, e incisos I e III da legislação consumerista, in verbis**:

“Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I – exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

(...)

III – rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.” (Código de Defesa do Consumidor)

Dos Danos Morais Coletivos

Dessa forma, com vistas à proteção desse grupo de consumidores, os quais são marcados pela hipervulnerabilidade em decorrência de sua especial condição, não se pode prescindir da aplicação dos DANOS MORAIS COLETIVOS, haja vista o caráter dissuasório de que são dotados, prevenindo a prática de novas lesões ao tornar economicamente desinteressante a prática de ilicitudes, em especial por parte de poderosos grupos econômicos

como a demandada. Insta salientar que os DANOS MORAIS COLETIVOS têm a sua existência prevista no ordenamento jurídico brasileiro, *ex vi do artigo 1º, inciso II, da Lei Nº 7347/85, e artigo 6º, inciso VI, da Lei Nº 8.078/90:*

“Art. 1º. Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados (...)

“II – ao consumidor”(...)

Neste mesmo sentido, dispõe o Código de Defesa do Consumidor:

“Art. 6º. São direitos básicos do consumidor (...)

VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos” (...)

Certo é que a coletividade também possui valores morais que devem ser preservados. Sua violação caracteriza ofensa à própria coletividade e, como previsto na legislação, o ofensor pode e deve ser condenado à compensação do dano moral causado, assumindo tal medida o relevante caráter preventivo de condutas semelhantes, dissuasório de novas violações, com caráter exemplar.

Neste sentido, cumpre destacar o auspicioso entendimento doutrinário abaixo, *verbis:*

“No dano moral coletivo não se cogita de compensação ou satisfação de alguma dor ou de algum sofrimento de um sujeito individualizado, como resultado de ofensa a algum direito subjetivo extrapatrimonial. Como observa André de Carvalho Ramos: “O ponto-chave para a aceitação do chamado dano moral coletivo está na ampliação de seu conceito, deixando de ser o dano moral um equivalente da dor psíquica, que seria

exclusividade de pessoas físicas”. Sobressai a finalidade dissuasória ou exemplar do montante indenizatório, que atua como fator de desestímulo de comportamentos lesivos semelhantes por parte do réu ou de terceiros” (ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. Dano Moral e indenização Punitiva, Rio de Janeiro, Forenses, 2006, p.66).

Da mesma obra, colacionamos o seguinte trecho:

“A indenização punitiva surge, no sistema jurídico vigente, não apenas como reação legítima e eficaz contra a lesão e a ameaça de lesão a princípios constitucionais da mais alta linhagem, mas como medida necessária para a efetiva proteção desses princípios. Com efeito, não é possível, em certos casos, conferir efetiva proteção à dignidade humana e aos direitos da personalidade senão através da imposição de uma sanção que constitua fator de desestímulo ou dissuasão de condutas semelhantes do ofensor, ou de terceiros que pudessem se comportar de forma igualmente reprovável. Não é possível contar apenas com a lei penal e com penas públicas para prevenir a prática de atentados aos direitos da personalidade. A lei tipicamente penal não tem como prever, em tipos delituosos fechados, todos os fatos que podem gerar danos injustos, razão pela qual muitas ofensas à dignidade humana e a direitos da personalidade constituem indiferentes penais e, por conseguinte, escapam do alcance da justiça criminal. Além disso, por razões diversas, nem sempre a sanção propriamente penal, oriunda de uma sentença penal condenatória, se mostra suficiente como forma de prevenção de ilícitos. Nesse contexto, a indenização punitiva constitui instrumento indispensável para a prevenção de danos aos direitos personalíssimos” (p. 169).

Assim, é que o valor a ser arbitrado a título de danos morais deve ter finalidade intimidativa, situando-se em patamar que represente inibição a prática de outros atos abusivos por parte das demandadas.

É forçoso concluir que a Justiça deve dar ao infrator resposta eficaz ao ilícito praticado, sob pena de se chancelar e estimular o comportamento infringente.

A respeito desse tópico, vale trazer à colação os apontamentos de Carlos Alberto Bittar, *in verbis*:

"Com efeito, a reparação de danos morais exerce função diversa daquela dos danos materiais. Enquanto estes se voltam para recomposição do patrimônio ofendido, através da aplicação da fórmula danos emergentes e lucros cessantes, aqueles procuram oferecer compensação ao lesado, para atenuação do sofrimento havido. De outra parte, quanto ao lesante, objetiva a reparação impingir-lhe sanção, a fim de que não volte a praticar atos lesivos a outras pessoas. É que interessa ao direito e à sociedade que o relacionamento entre os entes que contracenam no orbe jurídico se mantenha dentro dos padrões normais de equilíbrio e respeito mútuo. Assim, em hipóteses de lesionamento, cabe ao agente suportar as conseqüências de sua atuação, desestimulando-se - com a atribuição de pesadas indenizações - atos ilícitos tendentes a afetar as pessoas. (...) Essa diretriz vem, de há muito tempo, sendo adotada na jurisprudência norte americana, em que cifras vultuosas têm sido impostas aos infratores, como indutoras de comportamentos adequados, sob os prismas moral e jurídico, nas interações sociais e jurídicas. Nesse sentido é que a tendência manifestada, a propósito pela jurisprudência pátria, de fixação de valor de desestímulo como fator de

inibição a novas práticas lesivas. Trata-se, portanto, de valor que, sentido no patrimônio do lesante, o possa conscientizar-se de que não deve persistir na conduta reprimida, ou então, deve afastar-se da vereda indevida por ele assumida, ou, de outra parte, deixa-se para a coletividade, exemplo expressivo da reação que a ordem jurídica reserva para infratores nesse campo, e em elemento que, em nosso tempo, se tem mostrado muito sensível para as pessoas, ou seja, o respectivo acervo patrimonial”

No mesmo sentido, o Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL - DANO MORAL COLETIVO - CABIMENTO - ARTIGO 6º, VI, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - REQUISITOS – RAZOÁVEL SIGNIFICÂNCIA E REPULSA SOCIAL - OCORRÊNCIA, NA ESPÉCIE - CONSUMIDORES COM DIFICULDADE DE LOCOMOÇÃO - EXIGÊNCIA DE SUBIR LANCES DE ESCADAS PARA ATENDIMENTO - MEDIDA DESPROPORCIONAL E DESGASTANTE - INDENIZAÇÃO - FIXAÇÃO PROPORCIONAL – DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL - AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO - RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO.

I - A dicção do artigo 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor é clara ao possibilitar o cabimento de indenização por danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto coletivamente.

II - Todavia, 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, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva.

Ocorrência, na espécie.

III - Não é razoável submeter aqueles que já possuem dificuldades de locomoção, seja pela idade, seja por deficiência física, ou por causa transitória, à situação desgastante de subir lances de escadas, exatos 23 degraus, em agência bancária que possui plena capacidade e condições de propiciar melhor forma de atendimento a tais consumidores.

IV - Indenização moral coletiva fixada de forma proporcional e razoável ao dano, no importe de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

V - Impõe-se reconhecer que não se admite recurso especial pela alínea "c" quando ausente a demonstração, pelo recorrente, das circunstâncias que identifiquem os casos confrontados.

VI - Recurso especial improvido. (1221756- REsp- Min. Massami Uyeda- julgamento 02/02/12-3ª turma)

RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - EMPRESA DE TELEFONIA – PLANO DE ADESÃO - LIG MIX - OMISSÃO DE INFORMAÇÕES RELEVANTES AOS CONSUMIDORES - DANO MORAL COLETIVO - RECONHECIMENTO - ARTIGO 6º, VI, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PRECEDENTE DA TERCEIRA TURMA DESTA CORTE - OFENSA AOS DIREITOS ECONÔMICOS E MORAIS DOS CONSUMIDORES CONFIGURADA - DETERMINAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO JULGADO NO TOCANTE AOS DANOS MATERIAIS E MORAIS INDIVIDUAIS MEDIANTE REPOSIÇÃO DIRETA

*NAS CONTAS TELEFÔNICAS FUTURAS -
DESNECESSÁRIOS PROCESSOS JUDICIAIS DE
EXECUÇÃO INDIVIDUAL - CONDENAÇÃO POR DANOS
MORAIS DIFUSOS, IGUALMENTE CONFIGURADOS,
MEDIANTE DEPÓSITO NO FUNDO
ESTADUAL ADEQUADO.*

1.- A indenização por danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto coletiva e difusa, tem seu fundamento no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.

2.- Já realmente firmado que, não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso. É preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva.

Ocorrência, na espécie. (REsp 1221756/RJ, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 02/02/2012, DJe 10/02/2012).

3.- No presente caso, contudo restou exaustivamente comprovado nos autos que a condenação à composição dos danos morais teve relevância social, de modo que, o julgamento repara a lesão causada pela conduta abusiva da ora Recorrente, ao oferecer plano de telefonia sem, entretanto, alertar os consumidores acerca das limitações ao uso na referida adesão. O Tribunal de origem bem delineou o abalo à integridade psico-física da coletividade na medida em que foram lesados valores fundamentais compartilhados pela sociedade.

4.- Configurada ofensa à dignidade dos consumidores e aos interesses econômicos diante da inexistência de informação

acerca do plano com redução de custo da assinatura básica, ao lado da condenação por danos materiais de rigor moral ou levados a condenação à indenização por danos morais coletivos e difusos.

5.- Determinação de cumprimento da sentença da ação civil pública, no tocante à lesão aos participantes do "LIG-MIX", pelo período de duração dos acréscimos indevidos: a) por danos materiais, individuais por intermédio da devolução dos valores efetivamente cobrados em telefonemas interurbanos e a telefones celulares; b) por danos morais, individuais mediante o desconto de 5% em cada conta, já abatido o valor da devolução dos participantes de aludido plano, por período igual ao da duração da cobrança indevida em cada caso;

c) por dano moral difuso mediante prestação ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados do Estado de Santa Catarina; d) realização de levantamento técnico dos consumidores e valores e à operacionalização dos descontos de ambas as naturezas; e) informação dos descontos, a título de indenização por danos materiais e morais, nas contas telefônicas.

6.- Recurso Especial improvido, com determinação (n. 5 supra). (1291213-REsp-Min. Sidnei Beneti - Julgamento: 30/08/12- 3ª Turma)

Os danos morais à coletividade causados neste caso concreto restam evidentes, devendo, portanto, ser emitido provimento jurisdicional à altura da repercussão social alcançada pelo teor depreciativo da conduta empreendida pela demandada, bem como a especial condição do grupo de consumidores lesados, sendo o que se espera e o que se requer. É cabível ressaltar que, na hipótese em apreço, a ré se vale de maneira incontestada de sua condição de superioridade para oprimir seus clientes, de modo que seja imprescindível a aplicação dos Danos Morais Coletivos, para que se previna que efetivamente a mesma torne a adotar medidas abusivas semelhantes ao objeto da presente demanda.

Do Descumprimento a Princípios Consumeristas

A ré não respeita princípios básicos da relação de consumo, dos quais pode-se destacar:

a) O Princípio da Boa-fé

É previsto de forma explícita no inciso III do artigo 4º do CDC, *in verbis*:

“Art. 4º. A Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transferência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

.....

*III – 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;**”*

Conforme Paulo V. Jacobina em sua obra, “A Publicidade no Direito do Consumidor, Rio de Janeiro, Forense, 1996. pág. 66” "o certo é que as partes devem, mutuamente, **manter o mínimo de confiança e lealdade, durante todo o processo obrigacional;** o seu comportamento deve ser coerente com a intenção manifestada, **evitando-se o elemento surpresa,** tanto na fase de informação, quanto na de execução, e até mesmo na fase posterior, que se pode chamar de fase de garantia e reposição. É nesse sentido que o princípio da boa-fé foi positivado pelo CDC, no inciso III do art. 4º, e é nesse sentido que a lei fala em

harmonização de interesses e equilíbrio nas relações entre fornecedores e consumidores”.
(grifo nosso)

Ora, por certo, esta lealdade e confiança manifestada no princípio acima exposto não é respeitada pela ré, visto não ter cumprido o prazo de entrega e montagem do produto ao consumidor, que não obtêm qualquer solução. É fato que, ao assim agir, viola, também, direito básico do consumidor consubstanciado no art. 6º, IV da Lei n.º 8.078/90, eis que garantido lhe está a proteção contra métodos coercitivos e desleais, assim como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviço.

DA ANTECIPAÇÃO DE TUTELA

Destarte, temos como absolutamente comprovados os requisitos de plausibilidade jurídica do pedido, diante do grande número de reclamações registradas no site privado Reclame Aqui e no PROCON-RJ referentes ao descumprimento dos prazos de entrega de produtos adquiridos junto à demandada.

No concernente ao *periculum in mora*, aponta-se o fato de que a grande maioria dos produtos comercializados pela demandada é de indiscutível importância para a vida diária, apontando-se exemplarmente os móveis para as residências dos consumidores, de maneira que a falta deles possa ser fonte geradora de inúmeros transtornos para seus adquirentes.

Assim, requer o Ministério Público, a título de antecipação de tutela, que seja determinado à ré a regularização do seu serviço de entrega dos produtos adquiridos em suas lojas físicas, efetuando todas as entregas pendentes no prazo de até dez dias e no local efetivamente pactuado com o consumidor para tanto, bem como a realizar a sua montagem no prazo informado, sob pena de pagamento de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada descumprimento registrado, passando, doravante, a cumprir a partir da data da propositura da presente ação, o prazo de entrega estabelecido com cada adquirente para entrega dos produtos que vende, no local estipulado para tanto, sob pena de pagamento de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por cada vez que descumprir tal obrigação, inobstante a opção de restituição da quantia paga pela mercadoria ou produto não entregue,

conforme facultado ao consumidor, na forma prevista no art. 35, inciso III da lei nº 8.078/90, se assim este o preferir.

DA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

O autor, de acordo com o artigo 319, VII, do Código de Processo Civil, opta pela não realização de audiência de conciliação.

DA AUDIÊNCIA DE MEDIAÇÃO

O autor, de acordo com o artigo 319, VII, do Código de Processo Civil, opta pela não realização de audiência de mediação, pois tudo indica que a mediação se constituirá em um ato infrutífero, que apenas colaborará para o prolongamento desnecessário da lide, uma vez que resta provado a incidência da irregularidade ora combatida.

Assim, verifica-se a impossibilidade de qualquer acordo por parte do Ministério Público com a ré.

Ademais, outro obstáculo à realização da mediação é a incongruência entre a exigência de publicidade, em se tratando de resolução consensual de conflitos envolvendo o Poder Público, e o instituto da mediação, regido pela confidencialidade.

A doutrina mostra-se atenta à questão, destacando a inaplicabilidade da confidencialidade em situações como a do caso em tela:

“No sistema brasileiro, contudo, à luz do princípio da publicidade, insculpido no artigo 37, caput, da nossa Constituição Federal, não me parece haver outra solução jurídica admissível senão o reconhecimento da inaplicabilidade de confidencialidade, como regra, no processo de mediação envolvendo entes públicos”¹.

“Nas hipóteses de solução alternativa de conflitos em que uma das partes seja o Poder Público, há que se observar a regra da

publicidade dos atos estatais, o que afasta o sigilo destas técnicas de solução de conflitos e se enquadra na exceção legal do dever de confidencialidade”².

Deste modo, em casos como o presente, em que uma das partes é ente público, bem como considerando a sistemática específica da ação civil pública, há sempre que se observar a regra da publicidade dos atos estatais, o que afasta por completo a possibilidade de resolução do conflito através da mediação.

DOS PEDIDOS

Ex positis, requer o MINISTÉRIO PÚBLICO:

- 1) que se torne definitiva a concessão de medida liminar, a fim de que:
 - a) a ré seja condenada a regularizar o seu serviço de entrega de produtos adquiridos em suas lojas físicas, efetuando todas as entregas pendentes no prazo de até dez dias e no local efetivamente pactuado com o consumidor para tanto, bem como a realizar a devida montagem no prazo informado, sob pena de pagamento de multa diária de R\$10.000,00 (dez mil reais) para cada descumprimento registrado, passando, doravante, a cumprir a partir da data da propositura da presente ação, o prazo de entrega estabelecido com cada adquirente para entrega dos produtos que vende, no local estipulado para tanto, sob pena de pagamento de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por cada vez que descumprir tal obrigação, inobstante a opção de restituição da quantia paga pela mercadoria ou produto não entregue, conforme facultado ao consumidor, na forma prevista no art. 35, inciso III da lei nº 8.078/90, se assim este o preferir;
 - 2) a condenação da ré à reparação dos danos materiais e morais causados ao consumidor de forma individual em decorrência da prática abusiva acima elencada (não entrega e não montagem dos produtos que vende no dia, local e hora estipulado para tanto), a teor do art. 6º, VI da lei nº 8.078/90, a serem apurados no pertinente processo de habilitação;

- 3) a condenação da ré ao pagamento de indenização a título de danos morais coletivos (CDC, artigo 6º, inciso VI), em valor não inferior a R\$ 1.000.000,00 (hum milhão de reais), corrigidos e acrescidos de juros, cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85;
- 4) a citação da ré para oferecer resposta, querendo, sob pena de revelia na forma da lei;
- 5) a publicação de editais, na forma do art. 94 da lei nº 8.078/90;
- 6) a produção de todos os meios de prova legalmente previstos e adequados, dentre eles, prova documental, testemunhal, depoimento pessoal das partes, pericial etc., determinando-se a inversão do ônus processual, *ex vi* do art. 6º, VIII da lei n.º 8.078/90;
- 7) a inversão do ônus da prova para a comprovação da prática lesiva ao consumidor, a teor do art. 6º, inciso VIII, da Lei N° 8.078/90;
- 8º) que seja a ré condenada a pagar honorários ao CENTRO DE ESTUDOS JURÍDICOS DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, à base de 20% sobre o valor da causa, dado o valor inestimável da condenação, na forma da Lei n.º 2.819/97.

Dá-se à causa, o valor de R\$ 1.000.000,00 (hum milhão de reais).

Rio de Janeiro, de 29 de janeiro de 2021.

VANESSA PETILLO TOLEDO MARQUES
PROMOTORA DE JUSTIÇA
Mat. 1963