

Descrição Detalhada

As informações aqui contidas não produzem efeitos legais. Somente a publicação no DJERJ oficializa despachos e decisões e estabelece prazos.

Processo nº: 0055586-82.2021.8.19.0001

Tipo do Movimento: Sentença

Descrição:

Trata-se Ação Civil Pública proposta pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO com pedido de tutela de urgência antecipada em face de MADEIRAMADEIRA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A. O Ministério Público instaurou inquérito civil nº 628/2019 para averiguar suposto descumprimento no prazo de entrega de produtos adquiridos no site www.madeiramadeira.com.br. Aduz que em pesquisa ao "CAO" Consumidor foram localizadas centenas de reclamações narrando o descumprimento do prazo de entrega e a ausência de telefone para contato com a empresa. Nessa ocasião, a empresa ré foi instada a se manifestar, caso em que alegou em sua defesa que as reclamações foram devidamente solucionadas, informando também que não fabrica nem armazena os produtos anunciados em sua loja virtual [madeiramadeira.com.br](http://www.madeiramadeira.com.br), atuando como plataforma intermediária entre os compradores e fabricantes direto. Sobre a ausência de telefone para contato, a empresa afirmou não possuir obrigação legal de disponibilizar canais de atendimento por telefone. Esclarece, ainda, que cumpre fielmente o Decreto nº 7.962/2013, que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico. E acerca das reclamações obtidas no "reclame aqui", pontuou que "a maioria das reclamações é fundada em atraso nas entregas", porém o prazo de entrega informado é uma previsão, sujeita a variações. O Ministério Público afirma que foram enviadas diversas minutas de Termo de Ajustamento de Conduta, com vistas a solução extrajudicial da questão. No entanto, a empresa não manifestou sua concordância. Desse modo, diante da ausência de interesse na resolução extrajudicial das inconformidades, com a celebração de Termo de Ajustamento de Conduta, não restou alternativa senão o ajuizamento de ação coletiva. Assim requer que seja a ré condenada à obrigação de fazer consistente em oferecer serviço de atendimento ao cliente adequado, através de chat, e-mail e número telefônico gratuito aos consumidores que adquirirem produto através do site www.madeiramadeira.com.br, sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigidos monetariamente; que seja a ré condenada, em definitivo, à obrigação de fazer consistente em estabelecer prazo preciso para a entrega de produto adquirido no site www.madeiramadeira.com.br, com o seu efetivo cumprimento, sob pena de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por ocorrência/infração ou notícia de descumprimento, corrigidos monetariamente; Que seja a ré condenada na obrigação de publicar em seu site www.madeiramadeira.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; 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; a condenação da ré a reparar os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais), cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85. Decisão de fls. 316, indeferindo a tutela requerida, considerando que em juízo de cognição sumária não seria possível verificar a presença dos requisitos estabelecidos no art. 300 do CPC. Inconformada, a parte autora interpôs Agravo de Instrumento, ocasião em que foi deferido o pedido liminar para determinar que a agravada ofereça em 72 horas, em seu portal eletrônico ww.madeiramadeira.com.br, o devido serviço de atendimento por chat, e-mail e atendimento por telefone, sob pena de multa diária de R\$5.000,00 (cinco mil reais), bem como, informe, aos consumidores, o prazo para entrega do produto adquirido, sob pena de multa por ocorrência de R\$500,00 (quinhentos reais). Na contestação de fls. 389, a parte ré informa que cumpriu a tutela provisória determinada em sede de Agravo Instrumento. Preliminarmente, sustenta a ausência de interesse de agir do Ministério Público por não existir interesse coletivo na demanda. No mérito, esclarece que o site cumpre todas as exigências legais, desde a etapa pré-contratual, e sobre a entrega dos produtos, alega que está sujeita a eventos imprevisíveis. Aduz ainda que a MADEIRAMADEIRA, enquanto empresa de comércio eletrônico, está sujeita às disposições do Decreto Federal nº 7.962/13, que não lhe impõe a obrigação de disponibilizar serviço de atendimento telefônico. Ressalta que não existe prova nos autos de grave ofensa à moralidade pública que autorize o arbitramento de indenização por danos morais coletivos, requerendo a improcedência dos pedidos autorais. Apesar da audiência de conciliação agendada, não houve acordo entre as partes, conforme fls. 538. Em réplica, o Ministério Público requer que seja afastada a preliminar arguida em sede de contestação, julgando-se integralmente procedentes os pedidos deduzidos na exordial. Intimadas as partes para informarem as provas que desejam produzir, apenas o Ministério Público se manifestou, requerendo a juntada aos autos de documentos novos, destinados a fazer prova de fatos ocorridos depois dos articulados ou para contrapô-los aos que foram produzidos nos autos, na forma do art. 435 do CPC. Decisão saneadora às fls. 603. O Ministério Público se manifesta no sentido de que não deseja produzir outras provas, conforme petição de fls. 614, requerendo as partes o julgamento do feito. É O RELATÓRIO. PASSO A DECIDIR. Trata-se de Ação Civil Pública ajuizada pelo Ministério Público em decorrência de irregularidades no cumprimento do prazo de entrega do produto e a ausência de telefone para entrar em contato com a empresa Ré para que o consumidor possa relatar e solucionar eventuais problemas. Requer, portanto, que a parte ré seja condenada à obrigação de fazer consistente em oferecer serviço de atendimento ao cliente adequado, através de chat, e-mail e número telefônico gratuito aos consumidores que adquirirem produto através do site www.madeiramadeira.com.br, sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigidos monetariamente; que seja a ré condenada, em definitivo, à obrigação de fazer consistente em estabelecer prazo preciso para a entrega de produto adquirido no site www.madeiramadeira.com.br, com o seu efetivo cumprimento, sob pena de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por ocorrência/infração ou notícia de descumprimento, corrigidos monetariamente; Que seja a ré condenada na obrigação de publicar em seu site www.madeiramadeira.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; 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; a condenação da ré a reparar os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais), cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85. Aplica-se ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, pois o usuário da plataforma do site da Ré se insere no conceito de consumidor previsto no art. 2º do CDC, e a empresa Ré se enquadra no conceito de fornecedor previsto no art. 3º do mesmo diploma legal, caracterizando-se, assim, autêntica relação de consumo. Segundo o art. 6º do CDC, um dos direitos básicos do consumidor é 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 apresentam". Dentro desse conceito, podemos inferir que devem ser disponibilizados canais de comunicação entre o consumidor e o fornecedor, de forma que o consumidor consiga angariar informações suficientes relativas ao produto ou serviço. É dever anexo do fornecedor informar de maneira adequada e permanente sobre o produto ou o serviço ofertado, assim como sobre todos os aspectos do contrato. Com isso, assegura-se ao consumidor escolha consciente que lhe permitirá atingir as expectativas criadas quando da celebração do negócio. Registre-se que a natureza do direito dos consumidores em questão se enquadra como direitos individuais homogêneos e não heterogêneos. Como espécie do gênero direito subjetivo individual complexo, o direito individual homogêneo está definido no art. 81, III, CDC, como aqueles "decorrentes de origem comum". A partir do momento em que diversas pessoas se encontram na mesma situação jurídica, esta passa a produzir efeitos coletivos lato sensu, induzindo o ordenamento jurídico a tutelar o direito em questão. A questão coletiva comum passa a se sobrepor às questões individuais, tornando-se indisponível. No presente caso, os direitos lesados pela demora na entrega dos produtos adquiridos via internet estão revestidos de relevância social, e decorrem de origem comum. São inúmeros insatisfeitos com o inadimplemento contratual, com manifesto interesse de todos em ver tutelado, de forme conjunta, seus direitos individuais homogêneos. Os descumprimentos contratuais não são isolados, pouco importando o percentual de satisfação de alguns clientes sobre a sua reputação registrada na internet. As diversas reclamações de consumidores, efetivas junto à parte autora, narram expressamente a frustração pelas aquisições não recebidas, realizadas através dos respectivos sites sem qualquer solução pela empresa Ré. É irrefutável a prova da insatisfação dos consumidores e da conduta ilícita da Ré, consoante os documentos que instruem a exordial. Conduta esta que viola o princípio da boa-fé objetiva, ante o flagrante desrespeito pelos produtos não recebidos. Deveria a empresa Ré, ao se inserir nas relações de consumo de varejo eletrônico, agir com mais cautela, a fim de se resguardar o interesse do universo de consumidores que se utilizam do comércio eletrônico. A conduta da Ré afronta diretamente os arts. 30 e 35, ambos do CDC. O Ministério Público requer a condenação da ré a indenizar os danos morais e materiais de que tenham padecido os consumidores, individualmente considerados, em virtude dos fatos narrados, a ser apurado em liquidação. Nesse sentido, o dano deve ser analisado casuisticamente, o que

se fará no momento processual próprio, em sede de liquidação de sentença a ser intentada pelo consumidor que se sentir lesado, desde que o dano experimentado seja devidamente comprovado. Em relação ao dano moral coletivo, há de se delinear, primeiramente, a sua natureza. O dano moral coletivo - que a melhor doutrina denomina de dano extrapatrimonial, para se evitar a tendência equivocada de se vincular essa espécie de dano a um suposto sentimento coletivo - tem expressa previsão no ordenamento jurídico, a teor do art. 1º, Lei 7.347/85, e art. 6º, VI e VII, Lei 8.078/90. O reconhecimento do dano moral coletivo decorre de avanço do entendimento pretoriano e doutrinário, lembrando-se que, outrora, o dano extrapatrimonial sequer era reconhecido como indenizável. O avanço em questão se direciona à reparabilidade do dano moral em face de uma coletividade, que, apesar de ser ente despersonalizado, possui valores morais que merecem ser protegidos. A injusta lesão à esfera moral de uma dada comunidade, ou a ofensa ilegal de um determinado círculo de valores, à própria cultura daquela coletividade de pessoas, pode ser objeto de reparação. A responsabilidade da ré, na qualidade de fornecedores, é objetiva, fundada na "Teoria do Risco do Empreendimento", consoante dispõe o art. 14, Lei 8.078/90, verbis: "O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos." (grifo nosso). Por tal razão, deve ficar claro que o dano moral coletivo só se torna reparável perante um direito transindividual (difuso ou coletivo), e não diante de um direito individual, ainda que homogêneo. Para endossar tal raciocínio, lembre-se que os direitos difusos e coletivos são indivisíveis, e seus titulares indeterminados; ao passo que os direitos individuais homogêneos são divisíveis, e seus titulares, determinados. Estes devem buscar a reparação do dano moral de forma individual, e não coletiva. Além disso, para se verificar a lesão extrapatrimonial da coletividade, deve-se apurar a consequência trazida pelo descumprimento das normas consumeristas atribuído ao réu, porquanto o dano social não nasce in re ipsa, ou seja, a indenização não é devida, presumidamente, pela mera existência do dano. O Superior Tribunal de Justiça já teve oportunidade de decidir que: "PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. NÃO OCORRÊNCIA. PERDA DO OBJETO DA AÇÃO. INEXISTÊNCIA. OPERADORA DE SERVIÇO MÓVEL PESSOAL. LEI N. 9.472/97. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO. PONTOS DE ATENDIMENTO PESSOAL AOS USUÁRIOS PARA FINS DE RECEBIMENTO E PROCESSAMENTO DE PEDIDO DE RESCISÃO CONTRATUAL. INSTALAÇÃO. OBRIGAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA. DIREITO DOS USUÁRIOS AO SERVIÇO DE ATENDIMENTO ADEQUADO E EFICIENTE. INSUFICIÊNCIA DO SISTEMA DE ¿CALL CENTER¿. DANO MORAL COLETIVO. CONFIGURAÇÃO. (...) 6. Reconhece-se que não é nenhum atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso, que dê azo à responsabilidade civil. De fato, nem todo ato ilícito se revela como afronta aos valores de uma comunidade. " Nessa medida, 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. (...) (Recurso Especial nº 1.408.397-CE, relator Ministro Humberto Martins)". Da análise dos documentos trazidos aos autos não se constata, inequivocamente, que parcela considerável da sociedade restou abalada com a conduta do réu, nem que houve um rebaixamento significativo da qualidade de vida das pessoas ali envolvidas, menos ainda qualquer dano que possa justificar o sofrimento de toda a coletividade. Sendo assim, merece ser afastada a possibilidade de reconhecimento de dano moral coletivo. Observa-se, contudo, quanto ao pedido liminar, que este foi deferido pelo Tribunal para que a Ré ofereça, em seu portal eletrônico www.madeiramadeira.com.br, o devido serviço de atendimento por chat, e-mail e atendimento por telefone, sob pena de multa diária de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), bem como, informe aos consumidores o prazo para entrega do produto adquirido, sob pena de multa por ocorrência de R\$ 500,00 (quinhentos reais). O primeiro foi devidamente comprovado pela Petição da Ré de fls. 637, que demonstrou canal de atendimento por chat, WhatsApp, telefone e e-mail. Registre-se que o Ministério Público requer que seja fixado um prazo para entrega das mercadorias. Contudo, consultando o sítio eletrônico da ré, verifica-se que o prazo já existe. Acrescente-se que o que se discute nestes autos é o descumprimento da ré dos prazos de entrega das mercadorias, que cumpre destacar já estão fixados. Ora, portanto, a medida é inócua e também desnecessária, devendo, portanto, ser rechaçada. Também não merece acolhida, o pedido de ser imposta uma reparação pré-fixada dos danos dos consumidores lesados com o efetivo atraso na entrega das mercadorias. Nesta trilha, como se sabe, cada indivíduo tem direito próprio, que pode variar qualitativa e quantitativamente. Sendo assim caberá a cada indivíduo demonstrar a extensão do seu dano. Aliás, cabe acrescentar, que esta prefixação aleatória de percentual fixo sobre o preço pago, privilegiaria apenas o consumidor que comprou o produto mais caro. Corroborando o acima exposto, no dizer de Sérgio Cavalieri Filho: "A liquidação da sentença caberá a cada beneficiário, na qual deverá ser provado o dano pessoal, o nexo causal com o dano geral reconhecido na sentença, e o montante da condenação (quantum debeatur). Assim, por exemplo, se a sentença condenou determinada indústria pela poluição de certo rio ou baía, caberá a cada pescador prejudicado pelo acidente poluidor a liquidação da sentença, na qual deverá fazer prova do seu dano pessoal (material ou moral). (...) Uma vez mais, a disciplina do CPC para as ações individuais se revela insuficiente nas ações coletivas, impondo-se uma nova visão sobre a questão. Destaque-se, desde logo, que a ação individual destinada à satisfação do direito reconhecido em sentença condenatória genérica, proferida em ação civil coletiva, não é uma ação de execução comum. É ação de elevada carga cognitiva, pois nela se promove, além da individualização e liquidação do valor devido, também juízo sobre a titularidade do exequente em relação ao direito material, conforme orienta a jurisprudência dominante do STJ." Por fim, em relação à alegação da empresa Ré sobre o pedido de publicação de Sentença Condenatória não possuir base legal, esta argumentação é inverídica, pois esse entendimento se encontra disposto expressamente no artigo 78 do Código de Defesa do Consumidor, verbis: "Art. 78. CDC. Além das penas privativas de liberdade e de multa, podem ser impostas, cumulativa ou alternadamente, observado o disposto nos arts. 44 a 47, do Código Penal: II - a publicação em órgãos de comunicação de grande circulação ou audiência, às expensas do condenado, de notícia sobre os fatos e a condenação;" Isso posto, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos indenizatórios, e julgo extinto o processo com resolução de mérito com base no art. 487, I, CPC, para fim de: 1) Condenar a Ré a indenizar os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, em consequência da responsabilidade da empresa Ré reconhecida nesta sentença apurados em liquidação de sentença, na forma dos arts. 95 e 97, CDC; 2) Condenar a ré a publicar, às suas custas, em seu sítio virtual na internet em seu respectivo endereço, em quatro dias intercalados, sem exclusão do domingo, em tamanho mínimo de 20 cm x 20 cm, a parte dispositiva desta decisão, para que os consumidores dela tomem ciência, oportunizando, assim, a efetiva proteção de direitos lesados, sob pena de multa diária de R\$ 5.000,00; Em razão da sucumbência recíproca, condeno a Ré ao pagamento de metade do valor das custas processuais, deixando de condenar o Autor em razão da isenção legal. Com relação aos honorários advocatícios, e de acordo com entendimento da 2ª Seção do STJ, não havendo comprovação da má-fé e, em virtude do princípio da simetria que deve salvaguardar a atuação das partes, não afigura viável em sede de demanda coletiva a condenação ao pagamento de honorários advocatícios. Conforme entendimento exarado no REsp 1.392.449/DF, Rel. Min. Marco Buzzi, j. 24.05/2017, DJe, 02/06/2017). Quanto à liquidação e execução da sentença, deverá ser observado o disposto nos arts. 97 e 98, CDC. P.I.