

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.

Processo: 0055586-82.2021.8.19.0001

Fls.

Processo Eletrônico

Classe/Assunto: Ação Civil Pública - Dano Moral - Outros/ Indenização Por Dano Moral; Dano Material - Cdc

Autor: MINISTÉRIO PÚBLICO

Réu: MADEIRAMADEIRA COMERCIO ELETRONICO S A

Nesta data, faço os autos conclusos ao MM. Dr. Juiz
Luiz Alberto Carvalho Alves

Em 13/09/2024

Sentença

Trata-se de Recurso de Embargos de Declaração opostos pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO em face da sentença de fls.644.

Sustenta ter ocorrido omissão na sentença, uma vez que deixou de confirmar ou revogar a decisão do Tribunal que concedeu a antecipação de tutela requerida pelo Ministério Público no capítulo do dispositivo.

Contrarrazões às fls. 680, pugnando pela rejeição do presente recurso, por não existir omissão a ser sanada.

**É O RELATÓRIO.
PASSO A DECIDIR.**

O recurso de Embargos de Declaração, previsto no art. 1022 do CPC possui efeito vinculativo, ou seja, deve ser utilizado para sanar omissão, obscuridade, contradição ou erro material da decisão judicial.

De fato, a sentença incorreu em omissão, uma vez que em seu dispositivo não mencionou sobre a confirmação ou revogação da tutela antecipada deferida pelo Tribunal de Justiça, conforme fls. 357.

Ressalta-se que o pedido liminar do Parquet visa proteger a coletividade que vem sendo e os que ainda serão prejudicados por eventual falha na prestação do serviço da ré, sendo determinado que a demandada ofereça serviço de atendimento ao cliente por chat, email e telefone.

A decisão que defere a tutela merece ser mantida na sentença, pois amplia a proteção ao consumidor, conforme preconiza o art. 5º, XXXII, CRFB.

Sendo assim, conheço dos embargos e dou provimento, devendo ser alterado o dispositivo da sentença de fls. 644/650, para constar a seguinte redação:

"Isso posto, CONFIRMO A TUTELA deferida pelo Tribunal de Justiça às fls. 357 e 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."

No mais, permaneça a sentença tal como lançada.

P.I.

Rio de Janeiro, 11/10/2024.

Luiz Alberto Carvalho Alves - Juiz Titular

Autos recebidos do MM. Dr. Juiz

Luiz Alberto Carvalho Alves

Em ____/____/____

Código de Autenticação: **4X4Y.YA4M.5RNH.KJ34**

Este código pode ser verificado em: www.tjrj.jus.br – Serviços – Validação de documentos