

Fls.

Processo: 0416043-22.2012.8.19.0001

Classe/Assunto: Ação Civil Coletiva - Rescisão do Contrato E/ou Devolução do Dinheiro / Responsabilidade do Fornecedor C/C Estabelecimentos Comerciais E/ou Virtuais (Internet) / Contratos de Consumo C/C Cobrança de Quantia Indevida E/ou Repetição de Indébito - Cdc C/C Dano Material - Cdc C/C Dano Moral Outros - Cdc C/C Antecipação de Tutela E/ou Obrigação de Fazer Ou Não Fazer Ou Dar

Autor: COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Réu: GROUPON SERVIÇOS DIGITAIS LTDA

Réu: PRIVALIA SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO LTDA

Réu: PEIXE URBANO WEB SERVIÇOS DIGITAIS LTDA

Réu: VALONIA SERVIÇOS DE INTERMEDIÇÃO E PARTICIPAÇÕES LTDA (VALONIA)

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

Em 05/08/2015

Sentença

Trata-se de Ação Coletiva de Consumo, com pedido de antecipação de tutela, proposta pela COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO em face de GROUPON SERVIÇOS DIGITAIS LTDA, PRIVALIA SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO LTDA, PEIXE URBANO WEB SERVIÇOS DIGITAIS LTDA, VALONIA SERVIÇOS DE INTERMEDIÇÃO E PARTICIPAÇÕES LTDA (CLICKON), sustentando que as empresas privadas rés prestam serviços no mercado de consumo por intermédio da internet, em sítios próprios e distintos de compras coletivas, intermediando contratos de venda de produtos e serviços entre os consumidores (usuários-compradores) e parceiros comerciais (usuários-vendedores), cobrando uma comissão sobre o valor do negócio, pois não se limitam a atuar como meros divulgadores de anúncios classificados, como costumeiramente insistem em alegar quando procurados pelos consumidores para resolverem problemas decorrentes da aquisição de seus produtos e/ou serviços.

Alega a autora que os réus prometem segurança para os consumidores, afirmando serem seguras as intermediações que realizam e passam a estabelecer contrato padronizado e de adesão, contudo, com cláusulas que os isentam de qualquer responsabilidade pelos danos e prejuízos porventura experimentados, frustrando a confiança e a expectativa criadas pelos termos da oferta.

Tal comportamento enseja a responsabilização dos réus objetivamente pelos defeitos e vícios de seus serviços no caso de eventual descumprimento.

Para o êxito de seus empreendimentos, os réus atraem milhões de interessados para as negociações de e-commerce fundamentalmente pela confiança que transmitem e na prometida segurança das negociações travadas no âmbito do seu portal de comércio eletrônico.



Apesar de toda a promessa dos réus, foram verificadas centenas de reclamações de consumidores insatisfeitos, lesados e frustrados nas transações feitas nos respectivos sites, que ocupam o ranking de empresas mais reclamadas do portal www.reclameaqui.com.br, especializado em receber denúncias de consumidores contra práticas lesivas das empresas que atuam no mercado de consumo, sendo muitas delas ignoradas pelos réus.

Dentre os mais recorrentes danos e prejuízo podem ser destacados os decorrentes do descumprimento da oferta, ressaltando que os réus sequer fornecem um número de telefone com ligações gratuitas (0800) para que o consumidor tire dúvidas, peça esclarecimentos, faça sugestões ou reclamações, sendo o único meio de contato o eletrônico.

No que tange aos pressupostos para o deferimento da liminar, alega que as atividades comerciais das empresas rés são estruturadas em dissonância aos ditames da lei de defesa do consumidor, pautados na prática abusiva de compras coletivas, com a cobrança de comissão sobre o valor do negócio, com violação aos princípios da boa-fé objetiva, da transparência e do equilíbrio das relações de consumo, desrespeito aos direitos básicos do consumidor, à informação, assim como à efetiva prevenção de danos morais e patrimoniais.

Alega o autor que a demora de um provimento jurisdicional definitivo, acerca da matéria em exame, implica perigo de dano irresistível ao consumidor, pois se a prática lesiva subsistir até o término da ação, inúmeros consumidores seriam lesados pelas rés.

Assim, requereu o Ministério Público, liminarmente, a nulidade e consequente retirada imediata de todas as cláusulas contratuais constantes das "condições gerais", "termo de uso", ou qualquer que seja a denominação estabelecida pelas empresas onde tratam de "suas regras", que preveja, a exclusão de suas responsabilidades pelos danos e prejuízos causados aos consumidores (usuários-compradores), em decorrência da negociação do fornecimento de bens e serviços divulgados através de seus sites, bem como se abstenham de comercializar as ofertas veiculadas nos sites de suas propriedades, até que sejam regularizadas e cumpridas conforme sua veiculação, ou até a devolução de todos os valores pagos desde que os consumidores optem pelo cancelamento da compra e pela devolução, justamente para evitar que novos prejuízos sejam causados a milhares de consumidores, sob pena de aplicação de multa diária.

No mérito, requer:

1. a confirmação da liminar;
2. a declaração judicial da responsabilidade civil das rés pelos danos e prejuízos causados aos consumidores (usuários-compradores), em virtude dos negócios realizados no âmbito dos portais de e-commerce dos réus, e sua inserção nas "condições gerais", "termo de uso", ou qualquer que seja a denominação estabelecida pelas empresas onde tratam de "suas regras", na forma do art. 12, caput e § 1º, art. 14, caput e § 1º, art. 17 ao 20, art. 30 e art. 35, todos do CDC;
3. a condenação das empresas na obrigação de adequar as cláusulas contratuais estipuladas em seus sites, assumindo a responsabilidade solidária por qualquer evento danoso causado ao consumidor, em decorrência de negócio firmado em seus sites, de modo a serem as mesmas visualizadas de forma clara e indubitável para o consumidor;
4. a condenação das rés na obrigação de criar uma Central de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) para receber ligações gratuitas (0800) como finalidade de resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, críticas, de forma que não resulte qualquer ônus ou custas, com fulcro na Lei Federal n.º 6523/2008 c/c Lei Estadual/RJ n.º

5.925/2011;

5. a condenação das rés a indenizarem os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, como estabelece o art. 6º, VI c/c art. 95 do CDC;

6. a condenação das empresas rés no ressarcimento, em dobro, dos pagamentos indevidos efetuados pelos consumidores, com fulcro no art. 42, parágrafo único, do CDC;

7. a condenação das empresas rés na obrigação de publicar, às suas custas, em dois jornais de grande circulação desta Capital, bem como em seus sítios virtuais na internet em seus respectivos endereços, em quatro dias intercalados, sem exclusão do domingo, em tamanho mínimo de 20cm x 20cm, a parte dispositiva de eventual procedência, para que os consumidores dela tomem ciência, oportunizando, assim, a efetiva proteção de direitos lesados.

8. a condenação das rés ao pagamento dos ônus sucumbenciais.

Acompanham a inicial os documentos de fl. 61/75.

Parecer do Ministério Público as fl. 81/83.

Decisão as fl. 112/117 deferindo em parte a antecipação da tutela, determinando a retirada dos sites, no prazo máximo de 10 dias, das cláusulas contratuais constantes das "condições gerais", "termo de uso", ou qualquer que seja a denominação estabelecida pelas empresas onde tratam de "suas regras", que prevejam a exclusão de suas responsabilidades pelos danos e prejuízos causados aos consumidores (usuários-compradores), em decorrência da negociação do fornecimento de bens e serviços divulgados através de seus sites, sob pena de multa fixada a princípio no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), sendo certo que em caso de descumprimento outras sanções serão determinadas. Além disso, foi determinada a citação.

Contestação da 2ª ré as fl. 171/306, arguindo preliminar de ilegitimidade passiva. No mérito aduz praticar um modelo de negócio diferenciado no mercado, possibilitando a venda de produtos de coleções ultrapassadas de grandes marcas com desconto atrativo, informando devidamente seus consumidores sobre os procedimentos adotados e em momento algum isenta sua responsabilidade com relação às vendas, cancelamentos, estorno, entrega, dentre outros.

Contestação das demais rés as fl. 307/414 arguindo preliminar de inépcia da inicial. No mérito refutam as alegações da peça vestibular, com fundamento na boa reputação no mercado de compra coletiva e a positiva avaliação que os consumidores tem feito delas, encontrando-se de acordo com a legislação os "termos de uso" disponibilizados nos sites.

Réplica as fl. 465/829.

O Ministério Público as fl. 830/833 pugna pela rejeição das preliminares.

Decisão saneadora as fl. 835/837, na qual foram afastadas as preliminares e deferida a prova pericial suplementar, indeferindo-se a prova oral.

Opostos embargos de declaração pelos réus as fl. 840/864, deu-se parcial provimento para deferir a prova documental suplementar, nos termos da decisão de fl. 870/871.

A autora a fl. 874 diz não ter mais provas a produzir.

Agravo retido interposto pelas rés as fl. 875/883, contra a decisão de fl. 835/837.

As fl. 884/893 as rés traz aos autos o Decreto Federal n.º 7.962/2013 que dispõe sobre a contratação no comércio eletrônico e reitera os termos de sua defesa.

Despacho a fl. 898 que manteve a decisão agrava pelos seus próprios fundamentos e recebeu o agravo.

Promoção do Ministério Público as fl. 930/937 opinando pela procedência dos pedidos.

Em alegações finais, a 2ª ré manifestou-se as fl. 941/986, e as demais as fl. 987/1002, todas pela improcedência dos pedidos. A autora as fl. 1003/1015 ratifica os termos da petição inicial.

É o relatório.
Examinados, decido.

A demanda versa sobre relação de consumo, atuando a Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro como legitimado extraordinário na defesa de direitos individuais de diversos consumidores, enquanto que as rés se enquadram no conceito de fornecedor, nos termos do artigo 3º do CDC.

Sustenta a autora que as empresas rés, que atuam no setor de varejo eletrônico, através dos sites www.groupon.com.br, br.privalia.com/public, www.peixurbano.com.br e www.clickon.com.br, cobram uma comissão sobre o valor da intermediação efetuada entre os consumidores (usuários-compradores) e parceiros comerciais (usuários-vendedores), nos contratos de venda de produtos e serviços, deixando de resolver problemas decorrentes das aquisições, sob a alegação de atuarem como meros divulgadores de anúncios classificados, contendo em seus contratos cláusulas que os isentam de qualquer responsabilidade.

As reclamações veiculadas pelos adquirentes são inúmeras, conforme se pode aferir no anexo n.º 0416043-22.2012.8.19.0001 em apenso, onde se denota a origem comum dos interesses dos consumidores frustrados.

Inicialmente, 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 artigo 81, III, do 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 caso presente, o direito dos consumidores lesados pela isenção de responsabilidades das rés, apesar de serem as intermediárias das compras e vendas negociadas - dado a grandeza de obrigações descumpridas - está revestido de relevância social, e decorre da mesma origem comum. São inúmeros insatisfeitos com o inadimplemento contratual, com manifesto interesse de todos em ver tutelado, de forma conjunta, seus direitos individuais homogêneos.

Em relação ao fato constitutivo do direito em questão, cabe assentar que o número de reclamações externadas por consumidores frustrados com o serviço oferecido pelas rés se

contrapõe à tese de defesa de que as reclamações não procedem.

Os descumprimentos contratuais não são isolados, pouco importando o percentual de satisfação de alguns clientes sobre as suas reputações registradas na internet. As diversas reclamações de consumidores, efetivadas junto à parte autora, narram expressamente a frustração pelos negócios contratados e não realizados, adquiridos através dos respectivos sites sem qualquer solução pelas rés.

É irrefutável a prova da insatisfação dos consumidores e da conduta ilícita das fornecedoras dos produtos, consoante os documentos que instruem a exordial.

A conduta das rés viola o princípio da boa-fé objetiva, ante o flagrante desrespeito pelos produtos e serviços contratados e não recebidos. Deveriam as empresas rés, ao se inserirem 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.

Outrossim, não deixa de ser abusiva a conduta das rés por conter seus contratos cláusulas das "condições gerais", "termo de uso", ou qualquer que seja a denominação estabelecida pelas empresas onde tratam de "suas regras", que preveja, a exclusão de suas responsabilidades pelos danos e prejuízos causados aos consumidores (usuários-compradores). A conduta das rés afronta diretamente os art. 12, caput e § 1º, art. 14, caput e § 1º, art. 17 ao 20, art. 30 e art. 35, todos do CDC.

A defesa sustenta que atuam apenas como intermediadores entre o fornecedor e o consumidor final, não podendo ser responsabilizados pela entrega dos produtos ou pela prestação do serviço, mas tão somente pelo conteúdo das informações disponibilizadas em seus sites.

Não lhes assiste razão.

Na verdade, o que deve ser analisado casuisticamente é o dano, o que se fará no momento processual próprio, em sede liquidação de sentença. Por ora, o que importa é que a situação que envolve os consumidores lesados é de origem comum, revelando autênticos interesses homogêneos, e, portanto, sujeito à ação coletiva lato sensu.

Não há razoabilidade na afirmativa defensiva de que as reclamações endereçadas à ALERJ e no site "reclame aqui" não lhes deve afetar. Isto porque, como intermediários dos produtos e serviços adquiridos, passam a fazer parte da relação consumerista, objetiva e solidariamente responsáveis pelo descumprimento contratual, que é objeto da presente demanda, por questões decorrentes de tal atividade, a teor dos art. 7º, parágrafo único, 12, 14, 18, 20 e 25, caput e §1º, todos do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, em razão da natureza da relação jurídica, incumbia às rés fornecedoras dos produtos provarem que não houve a falha na prestação dos serviços alegados pela parte autora. Nessa esteira, as empresas não apresentaram argumento relevante capaz de afastar as alegações do órgão legislativo.

Destarte, não cumprida a obrigação, exsurge o dever de indenizar, independentemente da valoração do elemento culpa, ante a aplicação cogente do CDC.

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. 1.º da Lei 7.347/85, e art. 6.º, VI e VII da 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 mesmo ocorria em relação à possibilidade de a pessoa jurídica sofrer dano moral. 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.

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.

Afastada a possibilidade de reconhecimento de dano moral coletivo frente à violação de direitos individuais homogêneos, resta estabelecer quais seriam os danos indenizáveis.

Em se tratando de direito individual homogêneo, cada indivíduo tem direito próprio, que pode variar qualitativa e quantitativamente. Daí porque a sentença genérica limita-se a reconhecer a responsabilidade do fornecedor pelos danos causados, nos termos do art. 95 e seguintes do CDC. Transitado em julgado a sentença, poderão as vítimas se habilitar nos autos, individualmente, para procederem à liquidação do julgado, provando que se encontram na situação amparada pela sentença, além do dano sofrido, e o seu montante.

Portanto, quanto aos danos causados aos consumidores de forma individual, não há necessidade, neste momento, de sua demonstração, uma vez que a parte autora, como dito, atua como legitimado extraordinário na defesa dos direitos individuais homogêneos.

Isso posto, julgo procedente em parte os pedidos, para o fim de:

- a) Confirmar a antecipação da tutela, declarar a responsabilidade civil das rés pelos danos e prejuízos causados aos consumidores (usuários-compradores), em virtude dos negócios realizados no âmbito dos portais de e-commerce dos réus, e sua inserção nas "condições gerais", "termo de uso", ou qualquer que seja a denominação estabelecida pelas empresas onde tratam de "suas regras", na forma do art. 12, caput e § 1º, art. 14, caput e § 1º, art. 17 ao 20, art. 30 e art. 35, todos do CDC, condenando as empresas na obrigação de adequar as cláusulas contratuais estipuladas em seus sites, assumindo a responsabilidade solidária por qualquer evento danoso causado ao consumidor, em decorrência de negócio firmado em seus sites, de modo a serem as mesmas visualizadas de forma clara e indubitável para o consumidor;
- b) Condenar as rés na obrigação de criar uma Central de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) para receber ligações gratuitas (0800) como finalidade de resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, críticas, de forma que não resulte qualquer ônus ou custas, com fulcro na Lei Federal n.º 6523/2008 c/c Lei Estadual/RJ n.º 5.925/2011;
- c) Condenar as rés a indenizar os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, em consequência da responsabilidade da empresa ré reconhecida nesta sentença, na forma dos arts. 95 e 97 do CDC;

d) Condenar as rés a publicar, às suas custas, em dois jornais de grande circulação desta Capital, bem como em seus sítios virtuais na internet em seus respectivos endereços, em quatro dias intercalados, sem exclusão do domingo, em tamanho mínimo de 20cm x 20cm, a parte dispositiva de eventual procedência, para que os consumidores dela tomem ciência, oportunizando, assim, a efetiva proteção de direitos lesados, sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00.

e) Condenar as rés ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da causa.

Faculto ao autor apresentar memória de cálculo referente à multa por eventual descumprimento da decisão antecipatória, para fins de execução.

Quanto à liquidação e execução da sentença, deverá ser observado o disposto nos art. 97 e 98 do CDC.

Dê-se ciência ao Ministério Público.

P. R. I.

Rio de Janeiro, 07/08/2015.

Luiz Alberto Carvalho Alves - Juiz Titular

Autos recebidos do MM. Dr. Juiz

Luiz Alberto Carvalho Alves

Em ____/____/____

Código de Autenticação: **4F3P.JJ37.GSZD.I7E5**

Este código pode ser verificado em: <http://www4.tjrj.jus.br/CertidaoCNJ/validacao.do>