

RECURSO ESPECIAL Nº 1.411.136 - RS (2013/0347647-4)

RELATOR : **MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE**
RECORRENTE : TIM CELULAR S/A
ADVOGADO : ADRIANA CORREA SILVEIRA E OUTRO(S)
RECORRIDO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DEVER DE PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA. INTERMEDIÇÃO PELO COMERCIANTE. ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS. DIREITO DOS FORNECEDORES E EQUIPARADOS. JUROS DE MORA. TERMO A QUO. CITAÇÃO NA DEMANDA COLETIVA. PRECEDENTES.

1. Demanda em que se discute a responsabilidade do comerciante de intermediar a relação entre consumidor e assistência técnica disponibilizada pelo fornecedor.
2. A boa-fé objetiva, alçada à condição de princípio geral de direito, transita incessantemente em duplo sentido, exigindo a conduta leal e cooperada, na relação de consumo entre consumidores e fornecedores.
3. A assistência técnica é caracterizada pela especialização do serviço prestado, com finalidade de correção de vícios de produtos comercializados.
4. Sua organização eficaz e eficiente concretiza a proteção do consumidor em razão de produtos viciados postos no comércio, bem como o direito de reparação do vício no prazo legal de 30 dias garantido aos fornecedores e seus equiparados.
5. Disponibilizado serviço de assistência técnica, de forma eficaz, efetiva e eficiente, na mesma localidade do estabelecimento do comerciante, a intermediação do serviço apenas acarretaria delongas e acréscimo de custos, não justificando a imposição pretendida na ação coletiva.
6. "Os juros de mora incidem a partir da citação do devedor na fase de conhecimento da Ação Civil Pública, quando esta se fundar em responsabilidade contratual, se que haja configuração da mora em momento anterior." Precedentes.
7. Recurso especial parcialmente provido.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Ministros da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, na conformidade dos votos e das notas taquigráficas a seguir, por unanimidade, dar parcial provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Moura Ribeiro, João Otávio de Noronha, Paulo de Tarso Sanseverino e Ricardo Villas Bôas Cueva (Presidente) votaram com o Sr. Ministro Relator.

Brasília (DF), 24 de fevereiro de 2015 (data do julgamento).

MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Relator

RECURSO ESPECIAL Nº 1.411.136 - RS (2013/0347647-4)

RELATÓRIO

O SENHOR MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE:

Cuida-se de recurso especial interposto por Tim Celular S.A., fundamentado no art. 105, III, a, da Constituição Federal.

Compulsando os autos, verifica-se que o Ministério Público propôs ação coletiva, na qual sustenta a prática de conduta abusiva, consistente no descumprimento dos prazos para troca de aparelhos com defeitos que os tornem impróprios ou inadequados a sua finalidade.

Em sentença, proferida pelo Juízo da 16ª Vara Cível da Comarca de Porto Alegre, julgou-se parcialmente procedente o pedido para (e-STJ, fl. 341/342):

- a) DETERMINAR à demandada que receba em seu estabelecimento comercial, a critério do consumidor e sem ônus ao mesmo, desde que mediante apresentação de nota fiscal, os aparelhos que apresentarem vício de qualidade dentro do prazo da garantia (legal e/ou contratual), devendo a empresa de telefonia encaminhá-los imediatamente à assistência técnica;
- b) CONDENAR a requerida a indenização por eventuais danos materiais causados individualmente aos consumidores, que foram lesados em decorrência da conduta perpetrada pela ré, corrigidos monetariamente pelo IGP-M a contar do evento danoso e acrescidos de juros d mora de 1% (um por cento) ao mês a contar da citação (28/12/2009);
- c) CONDENAR a requerida ao pagamento de indenização por dano moral coletivo, no valor de R\$ 200.000, 00 (duzentos mil reais), acrescido de correção monetária, pelo IGP-M, e de juros moratórios de 1% (um por cento ao mês) a partir da publicação desta sentença, em favor do Fundo de Bens Lesados;
- d) DETERMINAR que, para ciência da presente decisão aos interessados, a demandada publique às suas expensas, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data em que não houver mais recurso dotado de efeito suspensivo, o inteiro teor da parte dispositiva da presente decisão, nos jornais de grande circulação, em cada estado da Federação, na dimensão mínima de 20cm x 20cm e em cinco dias intercalados, sem exclusão da edição de domingo.

O Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, à unanimidade, deu parcial provimento à apelação da recorrente, nos termos da seguinte ementa (e-STJ, fl.

637/638):

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. VÍCIO DO PRODUTO. RESPONSABILIDADE DO COMERCIANTE PELA RECEPÇÃO DO PRODUTO VICIADO EM SEU ESTABELECIMENTO PARA ENCAMINHAMENTO À ASSISTÊNCIA TÉCNICA. TIM CELULAR S/A.

O art. 18 do CDC estabelece a responsabilidade solidária de todos os integrantes da cadeia de fornecimento pelo produto viciado, motivo pelo qual cabe ao comerciante, se for da escolha do consumidor, receber, em seu esta estabelecimento, o equipamento defeituoso, encaminhando-o para a assistência técnica.

Correta, assim, a determinação e que a ré recepcione em seus estabelecimentos os produtos por ela comercializados que apresentem defeito, dentro do prazo legal de garantia, conforme art. 26 do CDC, e os encaminhe à assistência técnica respectiva, sem qualquer ônus para o consumidor, visto ser de sua responsabilidade, nos moldes do art. 18 do CDC.

A recusa da ré em receber os produtos viciados em suas lojas consiste em prática ilícita, porquanto viola o Código de Defesa do Consumidor, o que enseja o dever de reparação dos prejuízos dela decorrentes.

Não verificada hipótese de dano moral coletivo na espécie, imperativo é o afastamento da condenação a tal título. Precedentes deste Tribunal de Justiça.

Reconhecida a responsabilidade da ré pelos danos materiais causados em decorrência da prática comercial indevida, cabendo aos consumidores lesados buscar, em liquidação de sentença, o ressarcimento dos prejuízos. Inteligência do art. 95 do CDC.

Juros moratórios da condenação incidentes a contar da citação da ré, neste feito (art.450 do CC/02 e 219 do CPC). Correção monetária a contar do efetivo prejuízo.

A decisão na ação coletiva terá abrangência nos limites de jurisdição do órgão prolator, conforme art. 16 da Lei nº 7.347/85, aplicável ao caso. Decisão da Seção de Direito Privado do Superior Tribunal de Justiça. Abrangência estadual.

A determinação de publicação do dispositivo da sentença em jornais de grande circulação encontra amparo no artigo 461, §5º, do CPC. Outrossim, decorre do caráter público da ação coletiva e se funda em critério de razoabilidade, já que imprescindível que os lesados tenham conhecimento da tutela jurisdicional concedida.

Provimento que deverá ocorrer em conformidade com os parâmetros delineados na petição inicial.

APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA.

Em recurso especial, a recorrente alega violação dos arts. 6º, VII, e 18 do CDC; 219 do CPC; e 397 e 405 do CC.

Em síntese, sustenta que, a despeito da solidariedade legal entre o fornecedor e o produtor, aquele somente responderá na hipótese de o vício do produto

Superior Tribunal de Justiça

não ser sanado pelo fabricante. Quanto aos juros de mora, assevera que sua contagem somente pode ser iniciada a partir de sua citação na fase de liquidação individual do julgado.

Em parecer de lavra do Subprocurador-Geral da República Dr. Pedro Henrique Távora Niess (e-STJ fl. 752/753), o MPF opina pelo desprovimento do recurso especial.

É o relatório.



RECURSO ESPECIAL Nº 1.411.136 - RS (2013/0347647-4)

VOTO

O SENHOR MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE(RELATOR):

A controvérsia delimitada no recurso especial restringe-se a verificar: *i)* a existência de obrigação legal que imponha ao comerciante a adoção das medidas necessárias ao reparo de produto viciado; e *ii)* o termo inicial dos juros de mora da obrigação indenizatória relativa a danos materiais decorrente da condenação em ação coletiva.

I . Da responsabilidade solidária pela reparação de produtos viciados. Alegação de violação dos arts. 6º e 18 do CDC.

Além de tecer diversas considerações acerca da “divisão de tarefas” existente no segmento mercadológico de atuação da recorrente, bem como dos efeitos econômicos que adviriam, em tese, da alteração organizacional, sustenta-se que a lei consumerista silencia quanto à responsabilidade pela prestação da assistência técnica.

O TJ/RS, por sua vez, interpretando o art. 18 do CDC, com escólio na doutrina do Des. Rizzato Nunes, anota que corre por conta e risco do fornecedor os defeitos e a imprestabilidade dos produtos postos no mercado. Daí conclui que também ele deverá suportar o ônus de recebimento e encaminhamento à assistência técnica.

De fato, é incontroverso, tanto nos autos da presente ação como na doutrina e jurisprudência, que todos aqueles que integram a cadeia de fornecimento respondem solidariamente pelos produtos defeituosos. Aliás, esse é o texto claro da lei:

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o

consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

Assim, não seria juridicamente viável se buscar o afastamento da solidariedade, ante a incidência do brocardo *in claris non fit interpretatio*. Dessa forma, optando a recorrente por ofertar a seus clientes produtos fabricados por terceiros, não pode eximir-se da responsabilização pelos produtos defeituosos por ela inseridos no mercado.

Do mesmo modo, não convence a argumentação aduzida pelo recorrente, embora relevante, no sentido de que a pretensão ministerial resultaria no acréscimo dos custos de transação, em decorrência da quebra da cadeia estrutural e organizacional do segmento mercadológico, os quais terão reflexos seguros no preço dos produtos comercializados.

Contudo, a discussão devolvida a esta Corte Superior, de certa forma, desborda a ultrapassada discussão acerca da responsabilização solidária, impondo uma análise quanto à extensão da obrigação de disponibilização e prestação de serviços de assistência técnica, como bem delinea o recurso especial interposto.

Nessa esteira, necessário se faz trazer à baila também o § 1º do referido artigo, do qual se extrai, em contraposição à responsabilização solidária, o direito subjetivo assegurado àquele que disponibiliza no mercado o produto viciado, qual seja, o direito de corrigir o defeito manifestado no prazo legal de 30 (trinta dias). Veja-se:

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

Com efeito, a pretensão de responsabilização surge, na verdade, após o prazo de 30 dias, conferido por lei, para que os responsáveis solidários reparem o vício constatado. E é quanto à forma dessa reparação que se insurge, ao fim e ao cabo, essa ação coletiva proposta pelo Ministério Público.

De início, deve-se notar que a assistência técnica, como o próprio nome sugere, denota a prestação de um serviço especializado. No mais das vezes, envolve até mesmo o conhecimento de segredos industriais, os quais são também objeto de proteção do direito nacional e internacional. Ademais, a prestação de um serviço assistencial qualificado é interesse direto do produtor, porquanto se relaciona umbilicalmente com sua imagem no mercado, e, portanto, com o sucesso de sua

atividade.

Tampouco se pode perder de vista que o Código de Defesa do Consumidor, desenhado nos limites da boa-fé objetiva, impõe uma série de deveres implícitos e anexos, os quais transitam incessantemente em duplo sentido. Não é sem razão que o CDC anuncia como princípio da Política Nacional das Relações de Consumo “a educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres [...]” (art. 4º, IV, do CDC).

Assim, deve-se ponderar, de um lado, a proteção do consumidor, dotado de garantia legal a lhe assegurar a reparação na hipótese de aquisição de produtos viciados, e, de outro, o direito à correção do vício no prazo legal igualmente assegurado aos fornecedores e equiparados, a fim de que nenhum dos direitos sobreponha-se com tal força de modo a aniquilar o outro.

Em situações como a dessa ação coletiva, em que se manifesta a tensão entre regras legais, a atuação judicial deve, mais do que aplicá-las automaticamente, optar, a partir da ponderação dos resultados vislumbrados, por sua aplicação ou afastamento excepcional. Nesse sentido, alerta-nos Humberto Ávila: “(...) o aplicador deve analisar a finalidade da regra, e somente a partir da ponderação de todas as circunstâncias do caso pode decidir que elemento tem prioridade para definir a finalidade normativa.” (**Teoria dos princípios: da definição à aplicação dos princípios jurídicos**. 6 ed. Malheiros Editores Ltda. : São Paulo. 2006. p. 57).

Na hipótese dos autos, não se olvida a infundável busca do legislador em proteger o consumidor da inserção irresponsável de produtos viciados no mercado. Todavia, o mesmo legislador obtempera a proteção da boa-fé do consumidor com a impossibilidade fática de se garantir de forma absoluta e apriorística a qualidade dos produtos comercializados. Reconhecendo, pois, que falhas acontecem, insere-se o direito subjetivo dos fornecedores de corrigir os vícios, como uma demonstração inclusive de sua própria boa-fé objetiva.

Envolvida nessa atmosfera ética, exige-se de ambos os contratantes a atuação leal e cooperada, atuação esta estendida, no âmbito do CDC, a todos os integrantes da cadeia de fornecimento.

Nessa ordem de ideias, a disponibilização pelo produtor de um serviço especializado, a fim de dar o necessário suporte aos consumidores na hipótese de os produtos comercializados apresentarem vícios, a princípio, não representa qualquer prejuízo ou desvantagem ao consumidor. Ao contrário, representa o cumprimento de um dever de lealdade e cooperação que subsiste para além da conclusão do contrato,

concretizando o ideal ético do CDC, e deve, por essa mesma razão, ser observada pelos consumidores.

Claro que essa observância apenas poderá ser exigida na medida em que o serviço seja disponibilizado de forma efetiva, eficaz e eficiente. Do contrário, acabaria por representar uma dificuldade excessiva, caracterizando o exercício abusivo de um direito do produtor.

Todavia, afastando-se os casos extremos, em que a exigência cega de que o consumidor se utilize do serviço assistencial fornecido, resulte em uma forma desviada de burocratizar e dificultar seu atendimento, não parece razoável a intervenção do Poder Judiciário transformando em regra geral a casuística.

Em síntese, existindo assistência técnica especializada e disponível na localidade de estabelecimento do comerciante (leia-se, no mesmo município), não é razoável a imposição ao comerciante da obrigação de intermediar o relacionamento entre seu cliente e o serviço disponibilizado. Mesmo porque essa exigência apenas dilatária o prazo para efetiva solução e acrescentaria custos ao consumidor, sem agregar-lhe qualquer benefício.

II. Termo inicial dos juros moratórios na execução individual de sentença coletiva. Alegação de violação do art. 219 do CPC e 397 e 405 do CC/02.

A respeito da fixação dos juros de mora relativos a obrigações constituídas por sentenças coletivas, a Corte Especial do STJ já firmou seu posicionamento quando do julgamento dos recursos especiais n. 1.370.899 e 1.361.800/SP, ambos de relatoria para acórdão do Min. Sidnei Beneti, Corte Especial, julgados em 21/5/2014, mediante a sistemática processual do art. 543-C do CPC.

Naquela oportunidade, assentou-se, embora por maioria apertada, que ainda que a reparação financeira dependa de liquidação e execução individual, o *an debeatur* é inteiramente fixado na sentença coletiva, de modo que o autor da conduta lesiva encontra-se devidamente constituído em mora desde sua citação na ação coletiva. É o que se depreende da leitura da tese então consolidada:

"Os juros de mora incidem a partir da citação do devedor na fase de conhecimento da Ação Civil Pública, quando esta se fundar em responsabilidade contratual, se que haja configuração da mora em momento anterior."

De fato, essa tese fora cunhada no julgamento de ações coletivas relacionadas aos expurgos inflacionários, que se caracterizaram pela unidade fática quanto à origem do dano – todos os consumidores foram lesados exatamente na

mesma data e pela mesma causa, variando de forma individual apenas a extensão do dano suportado. Contudo, o voto vencedor do Min. Sidnei Beneti trouxe ao debate a essência das ações coletivas e as consequências nefastas advindas da eventual postergação da contagem dos juros de mora. Pela importância do debate, transcrevo o seguinte trecho extraído de seu voto:

No fundo, o pleito de que o julgamento de Ação Civil Pública se limite à só proclamação anódina de tese, incentivando o condenado a procrastinar a concretude da condenação no aguardo da propositura de execuções individuais, para, só então, iniciar o curso de juros de mora, contém o germe da destruição da efetividade do relevante instrumento processual que é a Ação Civil Pública, que tantas esperanças abriu para a eliminação da demora na solução de grandes controvérsias e da superação da própria insegurança jurídica na sociedade brasileira, além de incentivar a judicialização individual em massa, de gigantesco número de processos repetitivos, que estão a asfixiar o Judiciário nacional e a impedir o célere e qualificado deslinde de processos para os jurisdicionados em geral.

Diante desses fundamentos, o precedente já foi utilizado por esta Terceira Turma em ação coletiva não relacionada ao debate dos expurgos inflacionários (REsp 1.304.953/RS, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, DJe 8/9/2014).

Na hipótese dos autos, tem-se na origem ação civil pública, na qual se pretende a tutela de direito individual homogêneo, portanto, direito essencialmente coletivo. Corolário do reconhecimento do descumprimento de deveres contratuais implícitos (cláusulas anexas), a reparação civil de danos materiais deverá observar a tese jurisprudencial firmada, contando-se os juros de mora desde a citação na ação coletiva. Destarte, mantém-se o acórdão recorrido quanto ao ponto.

À vista do exposto, dou parcial provimento ao recurso especial, apenas para afastar o dever de recebimento de produtos viciados genericamente firmado no acórdão recorrido, permanecendo a obrigação apenas nas localidades em que não for disponibilizada assistência técnica ao consumidor.

É como voto.

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA**

Número Registro: 2013/0347647-4

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.411.136 / RS

Números Origem: 00110903446352 01203964520138217000 05560600920128217000 10903446352
1203964520138217000 5560600920128217000 6992011 70047660345
70052494614 70053957692 832003742008

PAUTA: 24/02/2015

JULGADO: 24/02/2015

Relator

Exmo. Sr. Ministro **MARCO AURÉLIO BELLIZZE**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **MÁRIO PIMENTEL ALBUQUERQUE**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : TIM CELULAR S/A

ADVOGADO : ADRIANA CORREA SILVEIRA E OUTRO(S)

RECORRIDO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor - Substituição do Produto

SUSTENTAÇÃO ORAL

Dr(a). **CARLOS ALBERTO HAUER DE OLIVEIRA**, pela parte RECORRENTE: TIM CELULAR S/A

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Terceira Turma, por unanimidade, deu parcial provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Moura Ribeiro, João Otávio de Noronha, Paulo de Tarso Sanseverino e Ricardo Villas Bôas Cueva (Presidente) votaram com o Sr. Ministro Relator.