



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
15ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de Porto Alegre

Rua Manoelito de Ornelas, 50 - Bairro: Praia de Belas - CEP: 90110230 - Fone: (51) 3210-6500 - Email: frpoacent15vciv@tjrs.jus.br

ACÇÃO CIVIL COLETIVA Nº 5024316-66.2019.8.21.0001/RS

AUTOR: MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

RÉU: BANCO BRADESCO S.A.

RÉU: C&A MODAS S.A.

SENTENÇA

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL ajuizou **ação coletiva de consumo** em face de **C&A MODAS S.A. e Banco Bradesco SA.**

Referiu que nos autos do Inquérito Civil nº 01631.001.772/2017 foi apurada prática abusiva, consistente na *cobrança de juros abusivos e venda de seguros no cartão de crédito, sem o conhecimento do consumidor*. Disse que o IC foi instaurado a partir da reclamação encaminhada pela consumidora Natalli Rathe Ruedell. Defendeu que a forma de oferecimento do crédito é abusiva, pois consistente na *prática em ofertar financiamento para compras de produtos empregando parcelamento em número maior do que o efetivamente contratado e solicitado pelo consumidor*, bem como na *omissão de informações sobre a incidência de juros no parcelamento*. Teceu considerações sobre a publicidade, a boa-fé nas relações comerciais, e também acerca dos interesses tutelados, dizendo buscar a tutela preventiva genérica de todos os consumidores que possam a vir contratar, e também daqueles interesses e direitos individuais homogêneos de consumidores que se submeteram à mesma prática. Postulou a inversão do ônus da prova e antecipação de tutela. **No mérito** requereu a procedência da ação para **"a)** sejam tornados definitivos os pedidos formulados em antecipação de tutela; **b)** a condenação genérica das demandadas à obrigação de indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, decorrentes da prática abusiva mencionada nesta ação, conforme determina o art. 6º, inc. VI, e art. 95, ambos do CDC; **c)** indenização solidária pelos danos causados aos direitos e interesses difusos (art. 2º, parágrafo único, e art. 29, ambos do CDC), decorrentes do abalo à harmonia nas relações de consumo e da exposição da coletividade à prática abusiva levada a efeito pelas requeridas – dano moral coletivo previsto no art. 6º, inc. VI, do CDC - cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85. Tal valor deverá ser fixado, no mínimo, em R\$ 1.500.000,00, (um milhão e quinhentos mil reais), diante da dimensão do dano e da relevância do bem jurídico protegido nesta ação; **d)** a condenação das requeridas a veicular, no prazo de

5024316-66.2019.8.21.0001

10036162754.V23



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
15ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de Porto Alegre

quinze dias do trânsito em julgado da sentença, em três jornais de grande circulação desta Capital, em dois dias intercalados, sem exclusão de domingo, a parte dispositiva de eventual sentença de procedência, para que os consumidores tomem ciência da mesma, a qual deve ser introduzida com a seguinte mensagem: “Acolhendo pedido veiculado em ação coletiva de consumo ajuizada pela Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor do Ministério Público, o juízo da []ª Vara Cível da Comarca de Porto Alegre condenou a C & A Modas. Ltda. e o Banco Bradesco S/A, nos seguintes termos: []”. Este pedido tem como finalidade servir como mecanismo de educação e informação aos consumidores e fornecedores quanto aos direitos e deveres, em atenção ao princípio do art. 4º, inc. IV, do mesmo diploma legal; e) para o caso de descumprimento da obrigação de fazer contida no item “d”, requer seja cominada multa de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), revertendo eventual numerário arrecadado para o Fundo de Reconstituição dos Bens Lesados, de acordo com o artigo 13 da Lei nº 7.347/85.

Indeferida a liminar (evento 3, DESPADEC1).

Citado o Banco Bradesco ofertou contestação onde afirmou que as Lojas C&A possuem parceria com o Bradesco para emissão de cartões de crédito híbrido. Este pode ser usado tanto nas lojas da C&A, como em outras lojas que aceitem bandeira Visa. Anuidade somente é cobrada se o cartão for utilizado fora da C&A, não havendo nenhuma irregularidade na aquisição do cartão, o qual somente é concedido mediante a aceitação do consumidor. No caso em específico a consumidora aceitou os termos e condições para recebimento do cartão, bem como do seguro contratado, o qual é feito em termo em separado. Disse que os consumidores são informados que compras parceladas em até cinco vezes não possuem juros, mas em opções acima há tal incidência. Disse que a ação não pode prosperar ao se fundar na reclamação de uma única consumidora, e que no Procon de Porto Alegre havia uma única reclamação com mesmo objeto. Sustentou a inexistência de práticas abusivas, a existência de informações sobre os juros aplicados, os quais se enquadram dentro da média aplicada pelos operadores, sendo que apenas com a aceitação da proposta o cartão passa a ser utilizado, em respeito à vontade do consumidor. Defendeu, ainda, a inexistência de venda casada relativamente ao seguro, o qual é firmado em proposta exclusiva, e no caso foi firmada pela consumidora. Fez considerações sobre a legalidade das cláusulas contratuais, e sobre a inviabilidade da inversão do ônus da prova. Postulou, assim, a improcedência dos pedidos. (evento 11, CONT1)

As Lojas C&A também ofertaram contestação. Em suma arguiu a ilegitimidade ativa do Ministério Público sob o argumento de inexistir direito coletivo ou difuso a ser tutelado, e que seria pacífico o entendimento de que o Ministério Público não teria legitimidade ativa para tutelar direitos individuais



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
15ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de Porto Alegre

homogêneos e disponíveis. Com relação ao mérito disse não adotar nenhuma prática abusiva, ofertando seus produtos e serviços ao público consumidor, com ampla divulgação das condições para aquisição. Seus cartões são ofertados em parceria com o Bradesco, de sorte que funcionam como cartão de compra em loja e de crédito em outras instituições, o que é informado ao cliente, no momento da contratação. Disse que somente são aplicadas taxas de juros se a compra for parcelada em mais de cinco parcelas, sendo ostensivamente informadas as taxas de juros aplicadas. Arguiu, ainda, que não há venda casada do seguro, o qual é feito em apartado, com contrato próprio, só valendo em caso de aceitação do consumidor. Disse possuir forte política de treinamento de seus funcionários, impedindo que pratiquem atos indevidos de assédio aos clientes, sendo treinados para apresentar ao cliente todas as opções de compra disponíveis. Referiu, por fim, que outras promotorias de justiça instauraram IC com vistas a examinar a prática da empresa, e terminaram por arquivar seus processos, ao constatar que não havia nenhuma irregularidade em seu agir. Pelo expedido, postulou a improcedência dos pedidos. Disse possuir forte política de treinamento de seus funcionários, impedindo que pratiquem atos indevidos de assédio aos clientes, sendo treinados para apresentar ao cliente todas as opções de compra disponíveis. Referiu, por fim, que outras promotorias de justiça instauraram IC com vistas a examinar a prática da empresa, e terminaram por arquivar seus processos, ao constatar que não havia nenhuma irregularidade em seu agir. Pelo expedido, postulou a improcedência dos pedidos. (evento 12, DOC1)

O Ministério Público ofertou réplica (evento 16, DOC1).

Foi realizada audiência de instrução (evento 90, TERMOAUD1).

Foi arguida a tese de continência perante o 2º juizado desta 15ª Vara Cível, no processo nº 51242996720218210001, o que não foi acolhido pelo Magistrado, em sua sentença (processo 5124299-67.2021.8.21.0001/RS, evento 66, SENT1).

Vieram os autos conclusos para sentença.

É o relatório. Decido.

O processo se encontra em condições de ser sentenciado, estando as partes devidamente representadas, tendo sido oportunizada ampla produção de provas, com realização de audiência instrutória. Assim, cabível seu julgamento.

Houve, por parte da requerida C&A, a alegação de inconstitucionalidade dos artigos 82, I, 91 e 117 do CDC, quanto à legitimidade do Ministério Público para promover a defesa de direitos individuais disponíveis, frente

5024316-66.2019.8.21.0001

10036162754.V23



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
15ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de Porto Alegre

aos artigos 127 e 129, III, da Constituição Federal.

A redação, tanto do art. 127, quanto do art. 129, da CF, não conduzem à conclusão almejada, pois estes em que pesem falem apenas em direitos individuais indisponíveis e interesses difusos e coletivos, não inviabilizam que outras leis, no caso o CDC, promova a defesa de direitos disponíveis, quando afetada gama significativa de consumidores, com interesses comuns, no caso, homogêneos.

Além do mais a inconstitucionalidade não se presume, ao contrário, deve ser declarada. e neste tópico cabe salientar a inexistência de declaração no sentido sustentado pelo requerido, de forma que a legitimidade do Ministério Público está presente.

A par disso, a Súmula nº 601 do Superior Tribunal de Justiça confirma a legitimidade do Ministério Público para defesa dos direitos individuais homogêneos:

"O Ministério Público tem legitimidade ativa para atuar na defesa de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, ainda que decorrentes da prestação de serviço público."

Assim, o Ministério Público está legitimado a promover a tutela de direitos individuais homogêneos, mesmo que tenham natureza disponível, quando se verifica, em seu contexto, que pode transcender a esfera de interesses puramente particulares, comprometendo interesses de uma coletividade de consumidores.

Por outro lado, a arguição de ausência de interesse difuso ou coletivo na ação decorre da situação do mérito da causa, não sendo questão que possa ser delimitada na esfera da ilegitimidade.

Portanto, **afasto a alegação de ilegitimidade ativa** do Ministério Público.

A ação, em seu mérito, em suma, argui três fundamentos principais, que são:

- 1. na prática em ofertar financiamento para compras de produtos empregando parcelamento em número maior do que o efetivamente contratado e solicitado pelo consumidor;**
- 2. omissão de informações sobre a incidência de juros no parcelamento;**
- 3. Desconsideração da manifestação prévia e expressa de vontade dos consumidores;**



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
15ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de Porto Alegre

A considerar as teses em que se fundamenta a petição inicial, adianto que a ação improcede, segundo as provas presentes nos autos.

Com relação à alegada **oferta de financiamento para compras empregando parcelamento em número maior do que efetivamente contratado** consigno que não foi juntado aos autos nenhum extrato de conta ou contrato em que o consumidor tenha assumido um determinado número de parcelas, em seu financiamento, e que lhe tenham sido encaminhadas cobranças acima do que foi escolhido pelo consumidor.

Os autos apontam que o consumidor, ao realizar suas compras na loja C&A tem a opção de fazer através de cartão da própria loja, o qual é oferecido a todos seus clientes, que anuem ou não com o mesmo.

Pela sistemática adotada, o cartão, em parceria com a requerida Bradesco, também funciona na função de cartão de crédito, quando utilizado fora do ambiente da C&A.

Nas compras parceladas na loja, em até cinco parcelas, não é cobrada qualquer taxa de juros. Acima, até oito parcelas, juros são aplicados.

Observo que a ação não trata das taxas de juros, portanto, o tema não importa neste caso.

A consumidora reclamante disse que lhe foram cobradas taxas de juros, sem que tenha sido informada.

Não há como dar guarida à tese, por a loja demonstra que há diversas informações dando conta aos consumidores que em compras acima de cinco parcelas há inclusão de juros.

Neste aspecto, importante ressaltar que durante o Inquérito Civil o Ministério Público encaminhou servidor até a loja, para que este simulasse ser um consumidor. As informações por este prestadas foram as seguintes (fl. 129, evento 1, INQ2):



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
15ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de Porto Alegre

Atesto que, no dia 28 de março de 2018, no período da manhã, compareci no estabelecimento comercial acima mencionado, na condição de consumidor, conforme informações a seguir;

1 – O cartão da loja C&A é vinculado ao cartão de crédito VISA. Para fazer o cartão é necessário somente documento de identidade.

2 – Caso o cartão seja utilizado somente na loja, não será cobrado anuidade. Quando utilizado também em outros estabelecimentos, será cobrado anuidade de 12 x R\$12,00.

3 – Compras na loja, sem juros, pagamento até cinco vezes. Para pagamento em oito parcelas, são cobrados juros. O cliente pode antecipar qualquer parcela, sendo automaticamente descontados os juros.

4 - O boleto para pagamento é enviado para residência do cliente, via correio. Pagamento pode ser realizado em qualquer loja C&A, lotérica e caixa eletrônico.

5 – O seguro proteção contra perda e roubo somente é contratado quando o cliente solicita. O valor deste seguro é R\$ 3,99 mensal. Quanto contratado, o cliente pode sacar dinheiro com o cartão. O cliente que contratar o seguro, tem direito até 40% de desconto na compra de medicamentos (seguro farmácia). Em razão do seguro contratado, é possível parcelar compras em até 8 vezes, com primeiro pagamento programado para cem dias.

6 – O cartão da loja é contratado no momento da solicitação, caso seja realizado compras na ocasião, as mesmas terão 10% de desconto.

7 – Por último, a loja oferece “promoção conta comigo”, a qual facilita para o cliente pagamento de até três vezes sem juros, referente às contas de luz e água. A respeito da “promoção conta comigo”, os pagamentos devem ser realizados somente nas lojas C & A.

Ou seja, na própria verificação realizada pelo Ministério Público ficou assentado que os atendentes da loja apresentavam as informações corretas e adequadas sobre a forma de contratação, tanto através do cartão, como na função de crédito, sem falar na questão da contratação do seguro, que se dava de modo independente.

Portanto, com relação à realização de financiamento em parcelas acima daquelas pretendidas pelo cliente, nenhuma prova foi apresentada nos autos.

Tenho, portanto, que no caso em apreço estão devidamente atendidas as regras do Código de Defesa do Consumidor, no tocante ao acesso à informação adequada e suficiente (art. 6º, inciso III).

5024316-66.2019.8.21.0001

10036162754.V23



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
15ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de Porto Alegre

Consigno, ainda, que a leitura do processo demonstra que a questão foi examinada pelo Ministério Público de outras unidades da federação, e que em todas não foram encontrados indícios de práticas abusivas relativamente à oferta de crédito, e à utilização do cartão.

Cito, como exemplo, os arquivamentos de Inquéritos Cíveis juntados nos Eventos (evento 12, DOC22, evento 12, DOC23).

Ainda cumpre referir que o Superior Tribunal de Justiça assentou que a plataforma Reclame Aqui não é meio adequado para comprovar a existência de abusos contra os consumidores, em ações de natureza civil, de sorte que não há elementos que justifiquem qualquer condenação das requeridas por práticas abusivas. Cito:

RECURSO ESPECIAL Nº 1946020 - RJ (2021/0111481-2)

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. ALEGAÇÃO DE FALHA NO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS CONSUMIDORES (SAC). NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. INOCORRÊNCIA. RELEVÂNCIA SOCIAL DA QUESTÃO. SÚMULA 7/STJ.

1. É firme a jurisprudência do STJ no sentido de que não há ofensa ao art. 1.022 do CPC/2015 quando o Tribunal de origem, aplicando o direito que entende cabível à hipótese, soluciona integralmente a controvérsia submetida à sua apreciação, ainda que de forma diversa daquela pretendida pela parte.

2. Para alterar o decidido pelo Tribunal de origem, no que tange à inexistência de relevância social da questão, seria necessário o reexame do contexto fático-probatório, o que é vedado em sede de recurso especial (Súmula 7/STJ).

3. Recurso especial não conhecido.

DECISÃO

Cuida-se de recurso especial interposto por MISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, com fundamento na alínea "a" do permissivo constitucional, contra acórdão do TJ/RJ.

Ação: civil pública ajuizada pelo recorrente em face de DIGIBRÁS INDÚSTRIA DO BRASIL S/A, em razão de alegada falha no serviço de atendimento ao consumidor (SAC).

Segundo narra a inicial, embora a recorrida disponibilize um número de telefone para contato, as ligações são derrubadas antes do primeiro atendimento, não é fornecido o número do protocolo, os atendentes são despreparados e o tempo de espera é longo. Menciona, ademais, ter celebrado termo de ajustamento de conduta com a recorrida, mas esta não sanou as irregularidades.

Sentença: julgou parcialmente procedentes os pedidos, para "1.

Condenar a ré (i) a oferecer Serviço de Atendimento aos Consumidores adequado e eficiente através de número telefônico gratuito ("0800")

para os consumidores que necessitem resolver suas demandas concernentes à



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
15ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de Porto Alegre

informação, dúvida, reclamação e ao serviço de pós-venda; (ii) a manter tempo de espera razoável para o contato direto com atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, não devendo ultrapassar o limite de 03 (três) minutos;

(iii) a atender adequadamente todos os casos de reclamação, pedidos de informação e dúvidas efetuadas através do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, abstendo-se de finalizar a ligação antes da conclusão do atendimento, sob pena de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por cada item descumprido; 2. Condenar a ré no pagamento de indenização por dano moral coletivo no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais)" (e-STJ, fl. 422).

Acórdão: deu provimento ao recurso interposto pela recorrida, conforme a seguinte ementa:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO DO CONSUMIDOR. DIREITO INDIVIDUAL HOMOGENEO. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE. AUSÊNCIA DE RELEVÂNCIA SOCIAL. Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar a ré a oferecer Serviço de Atendimento adequado e eficiente através de número telefônico gratuito ("0800") aos consumidores que necessitem resolver suas demandas concernentes à informação, dúvida, reclamação e ao serviço de pós-venda; manter tempo de espera razoável para o contato direto com atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, não devendo ultrapassar o limite de três minutos; atender adequadamente todos os casos de reclamação, pedidos de informação e dúvidas efetuadas através do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, abstendo-se de finalizar a ligação antes da conclusão do atendimento, sob pena de multa de R\$10.000,00 por cada item descumprido; condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral coletivo no valor de R\$ 100.000,00 e das custas processuais, deixando de fixar honorários advocatícios em favor do Ministério Público. Recurso da parte ré. Recurso recebido também no efeito suspensivo, na forma do art. 14 da Lei nº 7.347/85 c/c art. 1.012 do CPC, diante da iminência de dano irreparável.

Proteção ao consumidor eivada à categoria de direitos fundamentais e princípio da ordem econômica, nos termos do art. 5º, inciso XXXII c/c art. 170, inciso V, ambos da CRFB. Possibilidade de proteção coletiva dos direitos individuais homogêneos, na forma do art.81, parágrafo único e inciso III, do CDC. Todavia, para que se justifique a tutela coletiva, necessário se faz que reste demonstrada a relevância social do bem jurídico tutelado, de modo a transcender a esfera de interesses dos efetivos titulares da relação jurídica de consumo, conforme o entendimento do Colendo Tribunal Superior. Reclamações constantes no inquérito civil não são capazes de demonstrar expressividade e relevância social da alegada violação do bem jurídico a justificar a tutela de ordem coletiva. Em sua maioria, tratam de defeitos diversos, não relacionados especificamente ao serviço de atendimento ao cliente. Inexistência de demonstração de relevante interesse social que justifique a propositura da ação civil pública para a defesa de direitos individuais homogêneos. Precedentes. Reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos. Sem condenação ao pagamento das custas judiciais e de honorários advocatícios, nos moldes do art. 18 da Lei 7.347/1985. PROVIMENTO AO RECURSO.

Embargos de declaração: opostos pelo recorrente, foram rejeitados pelo Tribunal local.

Recurso especial: aponta violação aos arts. 6º, VI e VII, 81, parágrafo único, II e III e 82, I, do CDC; aos arts. 369, 370, 371, 489, § 1º e 1.022, parágrafo único, II,



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
15ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de Porto Alegre

do CPC /2015 e ao art. 1º, II, da Lei nº 7.347/85. Sustenta que o acórdão recorrido não decidiu sobre (i) a comprovação da falha nos serviços de atendimento; (ii) a existência de diligência investigatória pela GAP – Grupo de Apoio aos Promotores de Justiça; (iii) as reclamações apenas corroboram a atuação indevida da recorrida; (iv) o número de relações não reflete a dimensão do dano coletivo; (v) a atuação da recorrida viola o dever de informação; (vi) as reclamações realizadas por consumidores no site "reclame aqui"; (vii) o MP tem legitimidade para propor ação visando a proteção de direitos transindividuais dos consumidores; (viii) os danos morais coletivos encontram respaldo na legislação em vigor. No mérito, argumenta ter sido demonstrada a falha na prestação dos serviços e o consequente dano aos consumidores. Refere que a atuação da recorrida legitima a tutela coletiva e que mesmo os consumidores não afetados têm o direito de não virem a sê-lo. Defende, assim, que a questão em debate tem reflexos em uma universalidade de potenciais consumidores que poderão ser lesionados pela prática abusiva.

Admissibilidade prévia: o Tribunal estadual inadmitiu o recurso especial, ensejando a interposição do recurso cabível, o qual foi reautuado para melhor exame da matéria.

Parecer do Ministério Público Federal: opina pelo não conhecimento do recurso especial.

É o relatório. Decide-se.

O propósito recursal é dizer sobre a ocorrência de negativa de prestação jurisdicional e se está configurada a relevância social da questão.

I. Da negativa de prestação jurisdicional.

É firme a jurisprudência do STJ no sentido de que não há ofensa ao art. 1.022 do CPC/2015 quando o Tribunal de origem, aplicando o direito que entende cabível à hipótese, soluciona integralmente a controvérsia submetida à sua apreciação, ainda que de forma diversa daquela pretendida pela parte. A propósito, confira-se: AgInt nos EDcl no REsp 1.469.906/MG, 3ª Turma, DJe de 16/02/2018; AgInt no AREsp 808.418/SP, 4ª Turma, DJe de 13/12/2017.

No particular, verifica-se que o acórdão recorrido decidiu, fundamentada e expressamente sobre as reclamações realizadas pelos consumidores, o relatório apresentado pelo GAP e as demais questões apontadas como não examinadas pelo recorrente.

Assim, devidamente examinados os argumentos suscitados e fundamentado o acórdão, não há que se falar em violação ao art. 1.022 e 489 do CPC/2015.

II. Da relevância social da questão. Da incidência da Súmula 7/STJ.

O Tribunal de origem reformou a sentença, porquanto concluiu pela ausência de relevância social a justificar a tutela coletiva. Para alcançar tal conclusão, a Corte considerou que:

Na presente hipótese, verifica-se que o Inquérito Civil nº 143/10 fora deflagrado ante à representação de dois consumidores que, aliás, tiveram seus problemas resolvidos antes da propositura da ação, como se verifica pelos documentos (fls. 59/60 e 61 do anexo) e os elementos constantes dos autos não autorizam a conclusão pela existência de representatividade e relevância social, a fundamentar a pretensão contida na Ação Civil Pública.

As reclamações apresentadas ao PROCON/RJ no período de 02/12/2005 a 11/03/2010, totalizam 466 atendimentos e entre os 10 maiores problemas apresentados, nenhum dos registros trata especificamente da alegada deficiência no serviço de atendimento ao cliente da empresa apelante (fls. 09/10 do anexo).



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
15ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de Porto Alegre

Ademais, considerando a grandeza da empresa CCE, atual Digibras, o total de atendimentos pelo Procon, 466, em cinco anos, ou seja, 92 por ano, não representa número significativo de reclamações a justificar a propositura de Ação Civil Pública, com fundamento em ineficiência do serviço de atendimento ao consumidor. A informação quanto às cinco ligações efetuadas para o SAC da ré, sem atendimento, constantes do relatório do GAP, não é suficiente para demonstrar representatividade e relevância social a fundamentar a ação Civil Pública (fl. 35 do anexo).

As reclamações constantes no sítio eletrônico "Reclame Aqui", igualmente, não são capazes de demonstrar expressividade e relevância social da alegada violação do bem jurídico a justificar a tutela de ordem coletiva, mormente porque em sua maioria tratam de defeitos diversos, não relacionados especificamente ao serviço de atendimento ao cliente.

Outrossim, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), em duas oportunidades, informou a inexistência de reclamações ou processos administrativos contra a apelante relacionados a eventual falha de atendimento a consumidores através do SAC (fls. 37 e 118 do anexo).

Por outro lado, a ré / apelante anexou atas notariais constatando a realização de ligações para o "0800" da empresa e contato com atendente, a 1ª após 2min e 58secs, e a 2ª, após 5 segundos (index 112 – fls. 137/139).

Os elementos constantes dos autos não demonstram a existência de representatividade e de relevância social, portanto, impõe-se a improcedência dos pedidos contidos na ação, aplicando-se na hipótese os princípios da primazia do mérito e da teoria da asserção.

(e-STJ, fls. 567-568) Nesse contexto, para alterar o decidido pelo Tribunal de origem, no que tange à inexistência de relevância social da questão, seria necessário o reexame do contexto fático-probatório, o que é vedado em sede de recurso especial (Súmula 7/STJ).

III. Conclusão Forte nessas razões, com fundamento na Súmula 568/STJ e no art. 932, III, do CPC/2015, NÃO CONHEÇO do recurso especial.

Previno as partes que a interposição de recurso contra esta decisão, se declarado manifestamente inadmissível, protelatório ou improcedente, poderá acarretar a condenação às penalidades fixadas nos arts. 1.021, § 4º, e 1.026, § 2º, do CPC/15.

Publique-se. Intimem-se.

Brasília, 06 de agosto de 2021.

MINISTRA NANCY ANDRIGHI Relatora

Por todo o exposto, **JULGO IMPROCEDENTES** os pedidos deduzidos pelo **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL** em desfavor de **C&A MODAS LTDA. e BANCO BRADESCO SA.**

Não há falar em condenação em honorários ao Ministério Público, nem em condenação deste por verbas sucumbenciais à falta de comprovação de má-fé e em atenção ao art. 18 da Lei nº 7.347/85.



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
15ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de Porto Alegre

Intimem-se.

Documento assinado eletronicamente por **ROGÉRIO DELATORRE, Juiz de Direito**, em 11/4/2023, às 20:7:38, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006. A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://eproc1g.tjrs.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos, informando o código verificador **10036162754v23** e o código CRC **f58df21e**.

5024316-66.2019.8.21.0001

10036162754 .V23