



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

AO JUÍZO DE DIREITO DA ____ VARA CÍVEL DO FORO CENTRAL DA
COMARCA DA REGIÃO METROPOLITANA DE CURITIBA - PARANÁ

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ, por intermédio do Promotor de Justiça adiante assinado, no exercício de suas atribuições perante a 1ª e 2ª Promotorias de Defesa do Consumidor de Curitiba, situadas na Rua Marechal Hermes, 751, 4º andar, Centro Cívico, Curitiba, Paraná, CEP 80530-230, endereço eletrônico <curitiba.consumidor@mppr.mp.br>, fone (41) 3250-4912, com fundamento nos artigos 127, *caput* e 129, incisos II e III, da Constituição Federal; artigo 25, inciso IV, alínea “a)”, da Lei Orgânica Nacional do Ministério Público; nos artigos 2º, inciso IV, alínea “a)”, 57, inciso IV, alínea “b)” e 68, inciso V, “1.”, todos da Lei Orgânica Estadual do Ministério Público; e na investigação realizada no Inquérito Civil n.º MPPR-0046.17.103474-0 vem, perante Vossa Excelência, propor **AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO COM PEDIDO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA DE NATUREZA ANTECIPADA**, em face de **GRENDENE S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o

seguir expostas:



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

1. Dos Fatos

Foi instaurado pela 1ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Curitiba o **Inquérito Civil n.º MPPR-0046.17.103474-0**, em razão do recebimento pelo Ministério Público de e-mails encaminhados pela consumidora Rebecca Natascha de Cavassin Milanezi (fls. 07-21), nos quais relata que adquiriu uma bota, da linha Melissa, da marca Grendene (em 24/04/2017) e que depois de pouco mais de um mês de uso a sola da bota apresentou rachaduras.

Juntamente com a reclamação a consumidora encaminhou fotos do produto (fls. 20-21), todavia, tais fotos são cópias impressas e que não ficaram muito nítidas.

Segundo a consumidora, ao reclamar junto ao SAC da Grendene, obteve a informação de que a empresa somente faria a troca do produto durante o prazo de 90 dias após a compra, oportunidade em que a consumidora afirma ter dito que um calçado não foi feito para durar quatro meses.

Na resposta ao e-mail encaminhado pela consumidora, a GRENDENE se manifestou da seguinte forma: (fl. 09)

"Olá Rebecca, Agradecemos seu contato com a empresa Grendene. Em atenção a sua manifestação, informamos que sua reclamação foi registrada e enviada aos setores responsáveis para a melhoria e o aprimoramento de nossos produtos.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Salientamos que o objetivo da empresa é atender aos consumidores de maneira justa e correta, por este motivo optamos por seguir os procedimentos que o Código de Defesa do Consumidor determina. Neste caso, não poderemos recolher o produto, pois excede o prazo determinado pela Lei que é de 90 dias após a compra. Agradecemos pela compreensão, continuamos a sua disposição. (...)"(destacado)

Indignada com a resposta da empresa a consumidora encaminhou outro e-mail à GRENDENE (fl. 10) e em nova manifestação a fornecedora afirmou que:

"Reforçamos a necessidade de adotar procedimentos, e para que não sejamos injustos, optamos por trabalhar de acordo com o Código de Defesa do Consumidor o qual determina que a troca por defeito de fabricação pode ser realizada em até 90 dias após a data da compra (destacado)(fl. 11)

A consumidora argumentou junto à fornecedora (fl. 12) que o vício no produto poderia se tratar de vício oculto, pois a rachadura percebida no solado não estava aparente no momento da compra, no entanto e em resposta, a Grendene assim se manifestou:

"O conceito de vício oculto se aplica em produtos mais complexos. Como veículos, eletrodomésticos, celulares e televisores. Entendemos sua reclamação, deixamos a mesma registrada e repassaremos à fábrica para aprimoramento e melhoria nos próximos produtos, mas neste caso não temos como recolher."(destacado) (fl. 15)



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Ao ser oficiada e questionada pelo Ministério Público (fls. 26-27) para esclarecer “por qual motivo não recolhe o produto adquirido pelos consumidores para análise, quando há alegação de eventual vício de qualidade – possível vício oculto” e “em relação ao produto adquirido pela consumidora, se há prazo de garantia contratual e qual é este prazo”, a GRENENE respondeu que “recolhe os produtos quando há alegação de eventual vício de qualidade, desde que esteja dentro do prazo decadencial de 90(noventa) dias da compra(...), conforme disciplina o artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor”. (fls. 30-33; 64-67; 105-107; 120-121)

Em sua manifestação a fornecedora afirmou também que “Após esse período, **salvo exceções, a fabricante não efetua o recolhimento do produto, pois entende que, calçados em geral não apresentam vício oculto, uma vez que todas as suas partes são aparentes ou possuem fácil visualização**”. (negrito nosso) (fl. 106)

Como visto, a consumidora reclamou junto à fornecedora que o solado da bota apresentou rachaduras com apenas 04(quatro) meses de uso e que tal vício não poderia ser considerado como aparente.

Contudo, apesar de reconhecer que o calçado é um produto durável, quando por diversas vezes defendeu a aplicabilidade do artigo 26, II do CDC, a GRENENE se negou a efetuar o recolhimento do produto para a constatação da real causa do problema (se vício aparente, se vício oculto ou se mau uso).



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Houve expedição de ofício à GRENDENE com proposta de Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (fls. 06 e 111-117), a fim de possibilitar à empresa a adequação da apontada conduta ilícita.

Em primeira manifestação (fl. 121-verso) a GRENDENE respondeu que *“não possui interesse em firmar o Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta enviado, uma vez que entende estar atendendo e respeitando todas as normas determinadas pelo Código de Defesa do Consumidor”*, em uma outra oportunidade (fl. 129) a empresa concordou em assinar o TAC, porém, somente se fosse mantida a atual conduta da empresa, nos seguintes termos: *“informa que concorda em firmar o TAC no sentido de proceder o recolhimento do produto quando o mesmo apresentar vícios aparentes ou de fácil constatação, desde que respeitado o prazo de 90(noventa) dias contados da data de compra, nos exatos termos do art. 26 do CDC, bem como avaliar individualmente cada situação com suspeita de vício oculto.”*(grifado no original)

Diante da intransigência da GRENDENE, em manter tal política de relacionamento da empresa, que confronta o disposto no Código de Defesa do Consumidor, não restou outra alternativa senão o ajuizamento da presente ação coletiva de consumo para a defesa dos direitos individuais homogêneos dos consumidores que contratam com a GRENDENE e estão submetidos a tal prática abusiva.

2. Da Legitimidade Ativa do Ministério Público



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

A CF/88 atribuiu expressamente ao Ministério Público a competência para a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos *interesses sociais e individuais indisponíveis* (artigo 127). Ainda é função institucional do Ministério Público, dentre outras, o ajuizamento de ação civil pública para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros direitos difusos e coletivos, ou seja, dos *direitos dos consumidores*.

Para além da Constituição Federal, a legitimidade do Ministério Público para ajuizar esta ação também encontra fundamento na Lei Orgânica Nacional do Ministério Público, em seu artigo 25, inciso IV, alínea "a)", assim como no artigo 2º, inciso IV, alínea "a)" e no artigo 57, inciso IV, alínea "b)" da Lei Orgânica e Estatuto do Ministério Público do Estado do Paraná.

Já o Código de Defesa do Consumidor (CDC) prevê que a **defesa coletiva** será exercida quando houver **"interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum"** (artigo 81, parágrafo único, inciso III). E um dos legitimados para a defesa coletiva é o Ministério Público (artigo 82, inciso I).

Logo, os interesses individuais homogêneos tutelados nesta ação possuem uma **origem comum**: a política de relacionamento com o cliente, que é executada de maneira equivocada pela GRENDENE, em afronta ao Código de



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Defesa do Consumidor e em prejuízo dos consumidores que adquirem produtos com vícios.

A Lei da Ação Civil Pública prevê a possibilidade de propositura pelo Ministério Público de ação de responsabilidade por dano causado ao consumidor, objetivando a condenação em dinheiro e/ou o cumprimento de obrigação de fazer ou de não fazer - artigo 1º, inciso II; artigo 3º; e artigo 5º, inciso I.

O CDC e a Lei da Ação Civil Pública não deixam dúvidas sobre a possibilidade de ajuizamento desta Ação Coletiva de Consumo.

3. Dos Fundamentos Jurídicos

3.1. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC)

Prevê o artigo 2º do CDC que *“consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”*.

Já o artigo 29 do CDC estabelece que para os fins dos Capítulos que tratam das Práticas Comerciais e da Proteção Contratual, *“equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas”*.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

O artigo 3º do CDC conceitua fornecedor como *“toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços”*.

Disciplina o artigo 3º, §2º do CDC que serviço *“é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”*. (destacado)

Dessa maneira, as pessoas físicas e jurídicas que adquirem os produtos oferecidos pela fornecedora são consideradas consumidores, pois o fizeram na qualidade de destinatárias finais de tais produtos.

Definido, pois, que a relação estabelecida entre os consumidores e a fornecedora é de consumo, **aplicam-se as normas de proteção e defesa do consumidor constantes do CDC**, de ordem pública e interesse social, ou seja, normas cogentes e imperativas.

3.2. Da ilicitude da política de relacionamento praticada pela GRENDENE no que tange à análise dos vícios de produtos e eventual troca de produto com vício oculto/de fabricação



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

É importante considerar inicialmente que a própria GRENDENE reconhece que o calçado é um produto durável, quando defende a aplicabilidade do artigo 26, II do CDC.

Todavia, também invoca o parágrafo 1º de tal dispositivo para defender que seus produtos possuem apenas vícios aparentes ou de fácil constatação e, conseqüentemente, que os consumidores teriam somente o prazo de 90 dias, a contar da entrega do produto, para reclamarem de vícios.

Tal entendimento equivocado da empresa, que afirma que “segue os procedimentos do Código de Defesa do Consumidor” (fl. 09), vem assentado no e-mail encaminhado pelo SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) à consumidora:

“Olá Rebecca, Agradecemos seu contato com a empresa Grendene. Em atenção a sua manifestação, informamos que sua reclamação foi registrada e enviada aos setores responsáveis para a melhoria e o aprimoramento de nossos produtos. **Salientamos que o objetivo da empresa é atender aos consumidores de maneira justa e correta, por este motivo optamos por seguir os procedimentos que o Código de Defesa do Consumidor determina. Neste caso, não poderemos recolher o produto, pois excede o prazo determinado pela Lei que é de 90 dias após a compra. Agradecemos pela compreensão, continuamos a sua disposição.** (...)”(destacado) (fl. 09 – **negrito nosso**)

Ao contrário da orientação dada pela GRENDENE, o Código de Defesa do Consumidor não prevê somente os casos de vícios aparentes ou de fácil



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

constatação, mas também casos de vício oculto, os quais podem ter sido originados durante a fabricação e aparecerem algum tempo após o uso.

Note-se que no próprio artigo 26, §3º, do Código de Defesa do Consumidor está disposto que:

“§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.”

Ora, se a GRENDENE não recepcionar os produtos com vícios, jamais poderá afirmar, num simples atendimento realizado via e-mail, pelo SAC, que tais vícios se tratam exclusivamente de vícios aparentes ou de fácil constatação. Somente após a realização de uma análise técnica, com a devida emissão de um laudo, é que se saberá que o vício realmente era aparente e não se tratava de vício oculto.

E nesse sentido, não pode também a GRENDENE afirmar, como afirmou, que:

“O conceito de vício oculto se aplica em produtos mais complexos. Como veículos, eletrodomésticos, celulares e televisores. Entendemos sua reclamação, deixamos a mesma registrada e repassaremos à fábrica para aprimoramento e melhoria nos próximos produtos, mas neste caso não temos como recolher.”(negrito nosso) (fl. 15)



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Da mesma forma, não poderia ter afirmado que:

“Após esse período, **salvo exceções, a fabricante não efetua o recolhimento do produto, pois entende que, calçados em geral não apresentam vício oculto, uma vez que todas as suas partes são aparentes ou possuem fácil visualização**”. (fl. 106)(negrito nosso)

Ora, não há qualquer dispositivo legal que disponha que “O **conceito de vício oculto se aplica em produtos mais complexos**” ou mesmo que deixe a critério do fabricante “entender” que “**calçados em geral não apresentam vício oculto**”.

Sem a adequada recepção do produto e sem a sua destinação à área técnica competente, a fabricante (GRENDENE) jamais poderia atestar qual a natureza do vício constante no produto reclamado, muito menos afirmar que se trata de vício aparente ou que calçados em geral não apresentam vício oculto.

Importante lembrar que o artigo 18, §1º, I, II e III do CDC prevê que o fornecedor responde pelos vícios de qualidade e quantidade que, dentre outros, tornem os produtos duráveis ou não duráveis impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam, e concede o prazo de 30(trinta) dias para que o fornecedor possa sanar tais vícios.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Dessa forma, nada impedia que a GRENDENE recepcionasse as botas adquiridas pela consumidora e, dentro do prazo legal de 30(trinta) dias, realizasse a análise dos alegados vícios, para, somente após, concluir sobre a sua real natureza.

Por tal razão é que a GRENDENE não poderia ter afirmado que “Após esse período, **salvo exceções, a fabricante** não efetua o recolhimento do produto(...)”(fl. 106), pois deve fazer uso da regra estabelecida no citado artigo 18 do CDC e não da exceção ou de um poder discricionário que não lhe é conferido por lei.

Por igual razão, também não poderia subsistir a contraproposta feita pela GRENDENE em relação à minuta de TAC proposta pelo Ministério Público (fls. 111-117), pois a empresa apenas pretendeu ratificar a conduta abusiva que já vem adotando em relação aos seus consumidores: “*informa que concorda em firmar o TAC no sentido de proceder o recolhimento do produto quando o mesmo apresentar vícios aparentes ou de fácil constatação, desde que respeitado o prazo de 90(noventa) dias contados da data de compra, nos exatos termos do art. 26 do CDC, bem como avaliar individualmente cada situação com suspeita de vício oculto.*”(grifado no original)(fl. 129)

Veja-se que a empresa propõe o recolhimento dos produtos, porém, impõe a condição de que isso ocorra dentro do prazo de 90(noventa) dias a contar da data da compra. Se os consumidores reclamarem de um vício após os 90 dias, assim como aconteceu com a consumidora Rebecca Milanezi, ficarão sem respaldo algum, ainda que se trate de vício oculto, pois sequer terão uma correta avaliação do produto pela empresa.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Ressalte-se que o Código de Defesa do Consumidor, já em seu artigo 1º, dispõe que as suas normas são de ordem pública e interesse social, portanto, de natureza cogente. Pouco importa, no caso, a vontade das partes, neste caso, a discricionariedade da GRENDENE, justamente porque tais normas visam resguardar o interesse de todos os consumidores.

3.3. Da Necessidade de adequação da política de relacionamento e das orientações repassadas aos consumidores nos casos de reclamações sobre vícios nos produtos

De acordo com o artigo 4º, I e V do Código de Defesa do Consumidor

*“Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: I - **reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo**; V - **incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços**, assim como de **mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo**;” (negrito nosso)*

Por todo o exposto, é imprescindível que a partir do ajuizamento da presente demanda a GRENDENE seja obrigada a adequar sua conduta, especificamente no que tange ao atendimento de reclamações, cujo objeto diga respeito a vícios em produto.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Deverá, portanto, propiciar a troca ou o recolhimento dos produtos, sempre que reclamados, independentemente de ultrapassado o prazo de 90 dias a contar da data da compra, justamente porque não se sabe se se trata ou não de vício oculto.

Neste aspecto, vale lembrar que o Superior Tribunal de Justiça já decidiu no RESp 1.634.851, que o consumidor não precisa necessariamente levar o produto a uma assistência técnica ou encaminhá-lo ao fabricante, mas poderá deixá-lo diretamente junto ao comerciante, que intermediará a relação consumidor/fabricante. Veja-se o trecho do referido RESp abaixo transcrito:

"5. À frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa, o que, por certo, pode ser evitado – ou, ao menos, atenuado – se o próprio comerciante participar ativamente, do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante, inclusive porque, juntamente com este, tem o dever legal de garantir adequação do produto oferecido ao consumo.

(...)

7. Como a defesa do consumidor foi erigida a princípio geral da atividade econômica pelo art. 170, V, da Constituição Federal, é ele – consumidor – quem deve escolher a alternativa que lhe parece menos onerosa ou embaraçosa para exercer seu direito de ter sanado o vício em 30 dias – levar o produto ao comerciante, à assistência técnica ou diretamente ao fabricante –, não cabendo ao fornecedor impor-lhe a opção que mais convém."



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Como visto, se o consumidor optar por deixar o produto na loja em que o adquiriu, tal loja deverá realizar o encaminhamento do bem à GRENDENE, que deverá fazer a análise do vício reclamado, no prazo de 30 dias.

A GRENDENE deverá, inclusive, ser impedida de repassar informações inverídicas e contrárias às normas existentes no Código de Defesa do Consumidor como as que foram repassadas pelo atendimento realizado pelo SAC à consumidora Rebecca Milanezi:

"Olá Rebecca, Agradecemos seu contato com a empresa Grendene. Em atenção a sua manifestação, informamos que sua reclamação foi registrada e enviada aos setores responsáveis para a melhoria e o aprimoramento de nossos produtos. **Salientamos que o objetivo da empresa é atender aos consumidores de maneira justa e correta, por este motivo optamos por seguir os procedimentos que o Código de Defesa do Consumidor determina. Neste caso, não poderemos recolher o produto, pois excede o prazo determinado pela Lei que é de 90 dias após a compra.** Agradecemos pela compreensão, continuamos a sua disposição. (...)"(destacado) (fl. 09 – **negrito nosso**)

"O conceito de vício oculto se aplica em produtos mais complexos. Como **veículos, eletrodomésticos, celulares e televisores.** Entendemos sua reclamação, deixamos a mesma registrada e repassaremos à fábrica para aprimoramento e melhoria nos próximos produtos, mas neste caso não temos como recolher."(negrito nosso) (fl. 15)

Assim sendo, ainda que a GRENDENE conclua, em relação a determinado produto, que não haja vício oculto, somente poderá fazer tal afirmação após a elaboração de um laudo técnico a ser entregue ao consumidor.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

3.4. Da Reparação dos Danos Morais Coletivos

Os incisos VI e VII do artigo 6º do CDC¹ e o artigo 1º, inciso II² da Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública) estabelecem a possibilidade de reparação dos danos morais coletivos.

No tocante ao aspecto coletivo dos danos, é evidente que a forma eleita pela GRENDENE para atendimento de seus consumidores viola as normas de defesa do consumidor e ofende o direito dos consumidores que adquirem seus produtos, já que não lhes é dada a possibilidade de obterem o adequado atendimento de suas reclamações, com o devido encaminhamento dos produtos viciados à análise técnica.

Sobressaem nítidos a abrangência e o alcance social de tal prática, tendo em vista que a GRENDENE comercializa seus produtos **para todo o Brasil e também para o mercado externo.**

¹ “Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;”

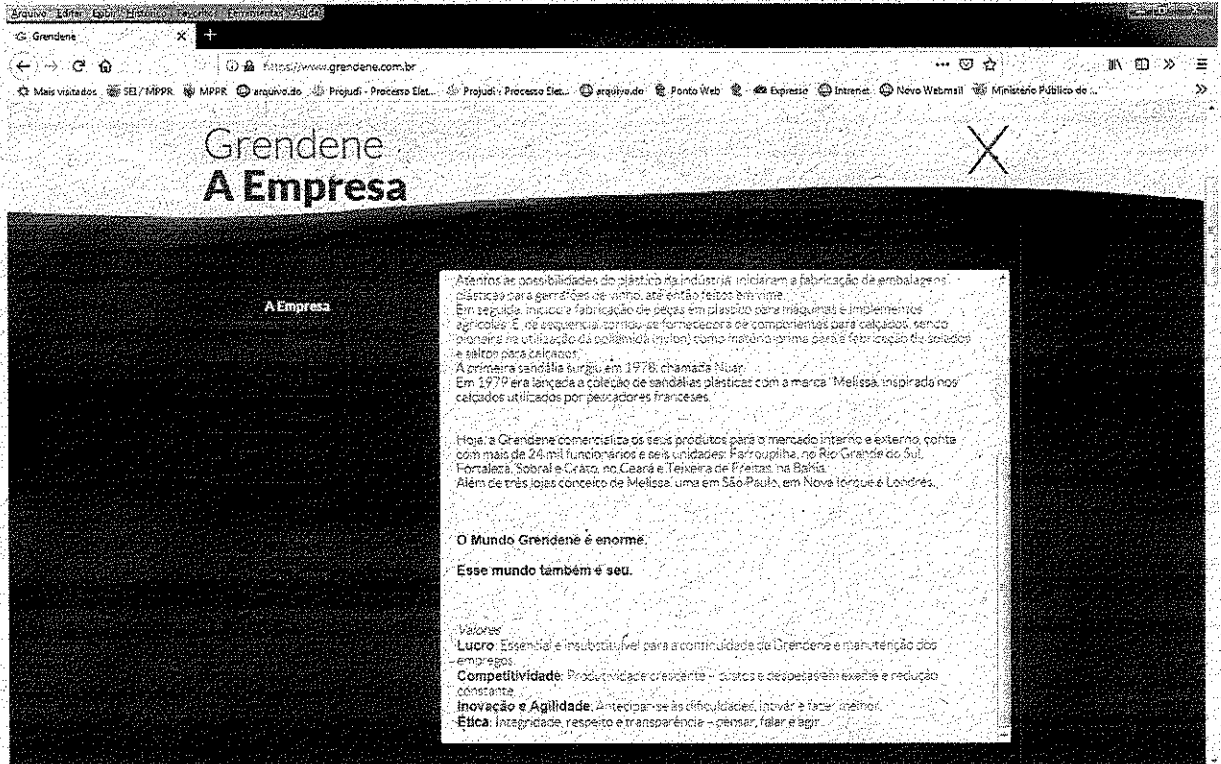
² “Art. 1º Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados:

[...] II - ao consumidor;”



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná



Portanto, prevalece o interesse social na tutela coletiva objeto desta ação, pois a “*correção das lesões às relações de consumo transcende os interesses individuais*”³.

A jurisprudência do **Superior Tribunal de Justiça** ratifica a fixação de uma condenação pelos danos morais sofridos pela coletividade, destacando o caráter punitivo da condenação.

De acordo com o Ministro Humberto Martins, Relator do REsp 1509923/SP, “*O dano moral coletivo prescinde da comprovação de dor, de*

³ REsp 1464868/SP, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 22/11/2016, DJe 30/11/2016.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

sofrimento e de abalo psicológico, pois tal comprovação, embora possível na esfera individual, torna-se inaplicável quando se cuida de interesses difusos e coletivos.⁴ (destacado)

O Ministro Mauro Campbell Marques, relator do REsp 1397870/MG, destacou que: **"A evolução da sociedade e da legislação tem levado a doutrina e a jurisprudência a entender que, quando são atingidos valores e interesses fundamentais de um grupo, não há como negar a essa coletividade a defesa do seu patrimônio imaterial."**⁵ (destacado)

E continua: **"O dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma comunidade, isto é, a violação de direito transindividual de ordem coletiva, valores de uma sociedade atingidos do ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade, pois o dano é, na verdade, apenas a consequência da lesão à esfera extrapatrimonial de uma pessoa."** (destacado)

As práticas abusivas expõem toda a coletividade, pois a fornecedora atua nacionalmente, inclusive por meio de vendas em lojas virtuais⁶, colocando em risco os interesses econômicos dos consumidores, daí decorrendo seu aspecto coletivo.

⁴ REsp 1509923/SP, Rel. Ministro Humberto Martins, Segunda Turma, julgado em 06/10/2015, DJe 22/10/2015.

⁵ REsp 1397870/MG, Rel. Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, julgado em 02/12/2014, DJe 10/12/2014.

⁶<http://www.lojagrendene.com.br/>



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Com relação à comprovação dos danos morais coletivos, assim manifestou-se o relator Ministro Herman Benjamin no REsp 1464868/SP: *“O dano moral coletivo não depende da comprovação de dor, de sofrimento ou de abalo psicológico, pois tal comprovação, muito embora possível na esfera individual, torna-se inviável aos interesses difusos e coletivos, razão pela qual é dispensada (...)”*.

A conduta abusiva praticada pela fornecedora não deve ser tolerada, considerando sua significância e repercussão social.

Quanto à fixação do valor, devem ser observados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, devendo ser compatível com a **área de atuação** da fornecedora, que como já dito, comercializa seus produtos para todos os Estados do país e também para o mercado externo, contando *“com mais de 24 mil funcionários e seis unidades: Farroupilha, no Rio Grande do Sul, Fortaleza, Sobral e Crato, no Ceará e Teixeira de Freitas, na Bahia. Além de três lojas conceito de Melissa, uma em São Paulo, em Nova Iorque e em Londres.”*⁷

Ainda, deve ser levado em conta que a propositura de ações de reparação de danos possui **dupla função**. Em primeiro lugar a de recompor a esfera patrimonial dos consumidores que tiveram os seus interesses econômicos lesados. Em segundo lugar possui uma função dissuasória, ou seja, desestimula a continuidade da conduta abusiva realizada pela fornecedora no atendimento aos seus consumidores.

⁷Informações extraídas do site [<https://www.grendene.com.br/>](https://www.grendene.com.br/), que ainda informa que a GRENDENE possui 11 fábricas e mais de 50 marcas.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Há motivo, pois, suficiente, para que a condenação da fornecedora pelos danos morais coletivos causados seja exemplar e não inferior ao valor de **R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais)**, a ser revertido ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor do Paraná – FECON, objetivando que a indenização tenha efetivamente um caráter compensatório, punitivo e, ao mesmo tempo, pedagógico, independentemente de quaisquer penalidades administrativas a serem aplicadas pela SUSEP, com fundamento no artigo 108 e incisos do Decreto-Lei 73/66.

4. Da Tutela de Urgência de Natureza Antecipada

A **tutela de urgência de natureza antecipada** está prevista no artigo 300 do CPC, e tem como requisitos a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo.

A **probabilidade do direito** mostra-se consubstanciada no fato de que a fornecedora comercializa seus produtos no atacado e no varejo, tanto no mercado nacional quanto no mercado internacional, demonstrando claro desatendimento aos com os princípios da boa-fé e confiança estipulados pelo CDC, além de ofender direitos básicos dos consumidores.

O **perigo de dano** é atual, presente, concreto e emerge da necessidade de se evitar que os consumidores continuem expostos à prática abusiva adotada pela fornecedora, consistente na negativa de recepção dos



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

produtos para análise e emissão de laudo acerca da natureza do vício constatado (se aparente, oculto ou mau uso), e que viola sobremaneira seus interesses econômicos, os quais também são tutelados pelo CDC.

Justifica-se no presente caso a concessão de tutela de urgência de natureza antecipada com fundamento no artigo 300, *caput* e §2º do CPC⁸, bem como no artigo 84, §3º do CDC e artigo 12, *caput* da Lei da Ação Civil Pública¹⁰, para determinar que a GRENDENE, em especial, que **seja condenada à obrigação de fazer, no sentido de dar efetivo cumprimento, em todos os seus produtos, ao artigo 26, §3º, do Código de Defesa e Proteção do Consumidor. Para tanto, deverá recepcionar os produtos mesmo após passados os noventa dias de sua entrega efetiva para que, de posse deles, tenha condições de realizar a análise técnica da presença ou não de vício oculto e daí, somente então, conceder ou negar a garantia pretendida.**

Por esses motivos, torna-se indispensável a concessão da tutela de urgência de natureza antecipada, restando evidentes a **probabilidade do direito e o perigo de dano**, bem como a necessidade de proteção dos consumidores contra a

⁸ "Art. 300. A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo.

[...]

§ 2º A tutela de urgência pode ser concedida liminarmente ou após justificação prévia."

⁹ "Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

§ 3º. Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu."

¹⁰ "Art. 12. Poderá o juiz conceder mandado liminar, com ou sem justificação prévia, em decisão sujeita a agravo."



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

violação de direitos perpetrada pela fornecedora, inibindo práticas similares às combatidas nesta demanda.

5. Da Eficácia *Erga Omnes* e da Abrangência Territorial da Tutela de Urgência e da Sentença

Conforme demonstrado, inúmeros consumidores foram e são atingidos pela prática abusiva adotada pela fornecedora, pois ao adquirirem um produto que venha a apresentar vício (que não seja decorrente de mau uso), sequer têm o direito de solicitar que tal produto seja analisado e que seja verificado se o vício não se trata de um vício oculto, pois a GRENDENE somente reconhece em seus produtos a existência de vícios aparentes e que devem ser reclamados no prazo máximo de 90(noventa) dias a partir da data da compra, contrariamente ao que determina o CDC.

Tal prática abusiva alcança consumidores do país todo, pois a fornecedora comercializa seus produtos para todo o território nacional e também para o exterior.¹¹

Prevedo a ocorrência de situações exatamente como essa, o artigo 103 do CDC dispõe em seu inciso I que nas ações coletivas a sentença fará coisa julgada *erga omnes*.

¹¹Informação extraída do site <<https://www.grendene.com.br/>>



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Assim sendo, a eficácia da sentença e, por consequência, da tutela de urgência a ser proferida (por ser uma antecipação da tutela final), deve abranger **todo o território nacional**, não se limitando apenas à Capital do Estado – Curitiba – ou somente ao Estado do Paraná.

Até o advento da Lei 9.494/97 (artigo 2º) que alterou o artigo 16 da Lei da Ação Civil Pública¹², não subsistiam dúvidas quanto à eficácia *erga omnes* das sentenças proferidas em ações coletivas. Porém, a legislação alterada, num primeiro momento, foi interpretada por alguns operadores do direito como uma limitação.

Entretanto, essa não foi a interpretação que prevaleceu, pois a doutrina e a jurisprudência afastam a aplicação do artigo 16 da Lei da Ação Civil Pública nas ações coletivas de consumo.

Isso porque, sobressai o **princípio da especialidade**, de modo que à relação de consumo existente entre a fornecedora e seus consumidores deverão ser aplicadas as regras do CDC, sobretudo a constante do seu artigo 103, inciso I.

Entendimento diverso implicará, sem dúvidas, violação à facilitação da defesa dos consumidores atingidos pelas práticas abusivas, bem como ao princípio da economia processual, evitando a existência de inúmeras ações judiciais espalhadas pelo país, devendo prevalecer a finalidade da tutela coletiva.

¹² Lei 7.347/85: "Art. 16. A sentença civil fará coisa julgada erga omnes, nos limites da competência territorial do órgão prolator, exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação com idêntico fundamento, valendo-se de nova prova."



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Portanto, a coisa julgada *erga omnes* não deverá ficar adstrita aos limites da competência territorial do órgão prolator da sentença, sendo esse o entendimento do **Superior Tribunal de Justiça**, proferido conforme o procedimento previsto para os Recursos Repetitivos:

“DIREITO PROCESSUAL. RECURSO REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA (ART. 543-C, CPC). DIREITOS METAINDIVIDUAIS. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. APADECO X BANESTADO. EXPURGOS INFLACIONÁRIOS. EXECUÇÃO/LIQUIDAÇÃO INDIVIDUAL. FORO COMPETENTE. ALCANCE OBJETIVO E SUBJETIVO DOS EFEITOS DA SENTENÇA COLETIVA. LIMITAÇÃO TERRITORIAL. IMPROPRIEDADE. REVISÃO JURISPRUDENCIAL. LIMITAÇÃO AOS ASSOCIADOS. INVIABILIDADE. OFENSA À COISA JULGADA.

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: 1.1. A liquidação e a execução individual de sentença genérica proferida em ação civil coletiva pode ser ajuizada no foro do domicílio do beneficiário, porquanto **os efeitos e a eficácia da sentença não estão circunscritos a lindes geográficos, mas aos limites objetivos e subjetivos do que foi decidido**, levando-se em conta, para tanto, sempre a extensão do dano e a qualidade dos interesses metaindividuais postos em juízo (arts. 468, 472 e 474, CPC e 93 e 103, CDC).

1.2. A sentença genérica proferida na ação civil coletiva ajuizada pela Apadeco, que condenou o Banestado ao pagamento dos chamados expurgos inflacionários sobre cadernetas de poupança, dispôs que seus efeitos alcançariam todos os poupadores da instituição financeira do Estado do



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Paraná. Por isso descabe a alteração do seu alcance em sede de liquidação/execução individual, sob pena de vulneração da coisa julgada. Assim, **não se aplica ao caso a limitação contida no art. 2º-A, caput, da Lei n. 9.494/97.**

2. Ressalva de fundamentação do Ministro Teori Albino Zavascki.
3. Recurso especial parcialmente conhecido e não provido.¹³ (destacado)

Por esses motivos, necessário o reconhecimento de que os efeitos da sentença e, por consequência, da tutela de urgência, devem se estender a todo o território nacional, especialmente por se estar diante de tutela coletiva de direitos do consumidor, que visam à proteção de pessoas indeterminadas, buscando, por meio de uma única ação, que seus efeitos repercutam em todas as situações relacionadas aos mesmos fatos.

6. Dos Pedidos

Diante de todo o exposto, requer o Ministério Público:

a) presentes os requisitos previstos no artigo 300, *caput* e §2º do CPC, artigo 84, §3º do CDC e artigo 12, *caput*, da Lei da Ação Civil Pública, necessária a concessão de **tutela de urgência de natureza antecipada**, determinando-se à fornecedora as seguintes obrigações de fazer:

¹³ REsp 1243887/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, CORTE ESPECIAL, julgado em 19/10/2011, DJe 12/12/2011.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

a.1) Dar efetivo cumprimento, em todos os seus produtos, ao artigo 26, §3º, do Código de Defesa e Proteção do Consumidor. Para tanto, deverá recepcionar os produtos mesmo após passados os noventa dias de sua entrega efetiva para que, de posse deles, tenha condições de realizar a análise técnica da presença ou não de vício oculto e daí, somente então, conceder ou negar a garantia pretendida, sob pena de pagamento de multa diária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a ser recolhida ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor do Paraná (FECON)".

a.2) repassar por meio de seu serviço de atendimento ao consumidor/cliente (telefone, site etc) apenas informações verídicas e que respeitem, integralmente, as normas existentes no Código de Defesa do Consumidor, ao contrário, pois, daquelas repassadas no atendimento realizado pelo SAC à consumidora Rebecca Milanezi sob pena de pagamento de multa diária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a ser recolhida ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor do Paraná (FECON)".

a.3) comprove o cumprimento das obrigações de fazer listadas nos itens 'a.1' e 'a.2' no prazo a ser fixado por esse juízo, sob pena de pagamento de multa diária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a ser recolhida ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor do Paraná (FECON)".



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

b) a confirmação em sentença final dos pedidos de tutela de urgência de natureza antecipada e a condenação ao dano moral coletivo, em valor não inferior a **R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais)**, a ser revertido ao FECON;

c) a definição de que os efeitos da tutela de urgência de natureza antecipada e da sentença a ser proferida sejam *erga omnes* e com abrangência em todo o território nacional, por expressa determinação do artigo 103, inciso I, do CDC, observando jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça;

d) a citação da fornecedora no endereço indicado para, querendo, ofereça resposta e acompanhe a ação, sob pena de revelia e presunção de veracidade dos fatos alegados (artigo 344 do Código de Processo Civil).

e) a publicação de edital no órgão oficial (artigo 94 do CDC), a fim de que os consumidores possam intervir no processo como litisconsortes, sem prejuízo de ampla divulgação pelos meios de comunicação social por parte dos órgãos de defesa do consumidor;

f) a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos ou despesas (artigo 18 da Lei de Ação Civil Pública e o artigo 87 do CDC);

g) a condenação da fornecedora e dos seus diretores ao pagamento dos ônus da sucumbência;



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

h) a prova do alegado por meio de outros documentos, sobretudo os que comprovem eventual descumprimento da tutela de urgência de natureza antecipada a ser deferida, bem como depoimento pessoal dos representantes da fornecedora, a oitiva de testemunhas e realização de perícia, caso se façam necessários, além de outros meios de prova admitidos em direito, requerendo-se, desde já, que, diante da verossimilhança das alegações e hipossuficiência dos consumidores, seja determinada a **inversão do ônus da prova**, como admite o artigo 6º, inciso VIII, do CDC;

i) **desnecessária** a designação de **audiência de conciliação**, já buscada mediante proposta de Ajustamento de Conduta na fase extrajudicial (artigo 319, inciso VII, do CPC); e

j) sejam as intimações procedidas na forma dos artigos 180, *caput* e 183, §1º do Código de Processo Civil, combinados com o artigo 41, inciso IV, da Lei 8.625/93 (Lei Orgânica Nacional do Ministério Público), junto às **Promotorias de Defesa do Consumidor de Curitiba**, situadas na Rua Marechal Hermes, 751, 4º andar, Edifício Afonso Alves de Camargo, Centro Cívico, Curitiba/PR, CEP 80530-230, fone: (41) 3250-4912.

Atribui-se à causa o valor de **R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais)**.

Curitiba, 1º de fevereiro de 2019.


Maximiliano Ribeiro Deliberador

Promotor de Justiça