

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

EXMO.(A) SR.(A) DR.(A) JUIZ(A) DE DIREITO DA ____ VARA EMPRESARIAL DA COMARCA DA CAPITAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO.

A COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, órgão vinculado à Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, CNPJ nº 30.449.862/0001-67, especialmente constituída para defesa dos interesses e direitos dos consumidores, estabelecida na Rua da Alfândega, n.º 8, térreo, sala 3, Centro, Rio de Janeiro - RJ, CEP.: 20.070-000, por intermédio do seu procurador *in fine* assinado, vem perante V. Exa., com fulcro na CRFB/1988 c/c a Lei n.º 8.078/90, respeitosamente propor a presente:

AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO

COM PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DE TUTELA

Em face de **WHIRIPOOL S/A**, inscrita no CNPJ sob o n.º 59.105.999/0001-86, com sede na Avenida das Nações Unidas, nº 12.995, 32º andar, na cidade de São Paulo-SP, com endereço para intimações na Rua Ernesto de Paula Santos nº 187, 19º andar, Empresarial Excelsior Center, Boa Viagem, Recife-PE, CEP: 51.021-907; com fundamento nos artigos 6º, II, III, IV, VI ; 18, §3º; 39, IV, todos da Lei Federal 8.078/90, e 187, 422 do Código Civil de 2002, pelas razões fáticas e jurídicas que expõe a seguir:

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

PRELIMINARES

I - DA LEGITIMIDADE ATIVA DA AUTORA

Tendo em vista que o CDC é norma especial, de ordem pública e interesse social, e por tratar de matéria processual, mais precisamente, e de forma integral em seu artigo 82, III, sobre a legitimidade ativa *ad causam* dos órgãos da administração pública para defender os direitos e interesses dos consumidores através de ações judiciais coletivas de consumo, deve ser aplicado prioritariamente em relação às demais legislações aplicáveis, como a Lei n. 7.347/85 e o CPC.

“Examinando agora a questão inicialmente proposta, entendemos que, após a vigência do Código de Defesa do Consumidor, apenas os entes legitimados pelo art. 82 podem propor ações coletivas em defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das pessoas equiparadas. Com efeito, o CDC é lei específica para proteção do consumidor, *tout court*, e prefere, neste ponto, à Lei da Ação Civil Pública, que cuida da ação de responsabilidade por danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, com bem maior generalidade”. (ARAÚJO FILHO, Luiz Paulo. *Comentários ao código de defesa do consumidor: direito processual*. São Paulo: Saraiva, 2002, pp. 66/67) (grifos nossos)

“As normas do CPC e da LACP são aplicáveis às ações individuais e coletivas fundadas no CDC, desde que não sejam incompatíveis com o microsistema do CDC. Caso contrarie dispositivo expresso do CDC ou seu espírito, a norma do CPC ou da LACP não pode ser aplicada”. (NERY JUNIOR, Nelson. *Código de processo civil comentado e legislação processual civil extravagante em vigor, atualizado até 01.08.1997*. São Paulo: RT, 1997, p. 1402) (Grifos nossos)

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

“As disposições da LACP são integralmente aplicáveis às ações propostas com fundamento no CDC, naquilo em que não houver colidência, como é curial.

(...)

Há, por assim dizer, uma perfeita interação entre os sistemas do CDC e da LACP, que se completam e podem ser aplicados indistintamente às ações que versem sobre direitos ou interesses difusos, coletivos e individuais, observado o princípio da especialidade das ações sobre relações de consumo, às quais se aplica o Título III do CDC e só subsidiariamente a LACP” (NERY JUNIOR, Nelson. *Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto*. São Paulo: Forense Universitária, pp. 1032/1033)

Dispõe o artigo 82, III, do CDC que “para fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente” “as entidades e órgãos da administração pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente, destinados à defesa dos interesses e direitos” dos consumidores.

A autora é uma comissão permanente da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro (arts. 109, da Constituição do Estado do Rio de Janeiro, e 25, parágrafo único, XXI, do Regimento Interno da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro), sem personalidade jurídica, especificamente destinada, de forma ampla, à defesa dos direitos e interesses do consumidor (art. 26, § 19, alíneas “a” a “c”, do Regimento Interno da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro), e de forma específica, apesar de não haver qualquer exigência no artigo 82, III, do CDC (exige apenas que “defenda” os direitos e interesses dos consumidores), à defesa dos direitos e interesses do consumidor através de ações judiciais coletivas de consumo (art. 26, § 19, alínea “d”, do Regimento Interno da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro).

Art. 109. Constituição do Estado do Rio de Janeiro. *A Assembleia Legislativa terá comissões permanentes e temporárias, constituídas na forma e com as atribuições previstas nos respectivos Regimento ou ato legislativo de sua criação.*

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Art. 25. Regimento Interno da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro.
Iniciados os trabalhos de cada sessão legislativa, a Mesa, dentro do prazo improrrogável de quinze dias, providenciará a organização das comissões permanentes.

Parágrafo único. *As comissões permanentes são:*

(...)

XXI – *Comissão de Defesa do Consumidor, com cinco membros.*

Art. 26. Regimento Interno da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro.
Compete às comissões permanentes:

(...)

§ 19 – *À Comissão de Defesa do Consumidor compete:*

- a) manifestar-se sobre matéria referente à economia popular;*
- b) manifestar-se sobre composição, qualidade, apresentação, publicidade e distribuição de bens e serviços, relações de consumo e medidas de defesa do consumidor.*
- c) acolher e investigar denúncias sobre matéria a ela pertinente e receber a colaboração de entidades e associações relacionadas à defesa do consumidor.*
- d) representar a título coletivo, judicialmente ou extrajudicialmente, os interesses e direitos previstos no Parágrafo único do art. 81, conforme autorização expressa no art. 82, III, todos da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990.*

“(…) Desse modo, um Departamento de proteção ao Consumidor, por exemplo, órgão integrante de determinada Secretaria de governo estadual e, portanto, da administração direta, está capacitado ao ajuizamento da ação, sem necessidade de ser a capacidade atribuída à própria entidade federativa estadual em si, como ocorre no sistema geral relativo a esse pressuposto processual. O mesmo se pode dizer,

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ainda como exemplo, de um Departamento de Defesa do Meio Ambiente: embora seja um órgão, e não uma pessoa, poderá habilitar-se como autor da ação civil pública. É comum, aliás, na estrutura do Executivo ou do Legislativo, a instituição de Procons, órgãos destinados à proteção dos consumidores”. (CARVALHO FILHO, José dos Santos. *Ação Civil Pública: comentários por artigos*)

“Além das entidades, o inciso III também legitima os órgãos da administração pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos pelo Código, reconhecendo-lhes a personalidade judiciária e permitindo, assim, a plena atuação em juízo de órgãos públicos como o Procon e os Núcleos de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública, que podem, agora, sem nenhuma dúvida, propor, *nomine* próprio, ações coletivas em defesa dos consumidores (sempre em sentido amplo)”. (ARAÚJO FILHO, Luiz Paulo. *Comentários ao código de defesa do consumidor: direito processual*. São Paulo: Saraiva, 2002, p. 81)

“A norma autoriza a propositura da ação coletiva pelos órgãos públicos de defesa do consumidor, mesmo que não tenham personalidade jurídica. Têm eles personalidade judiciária, podendo ser autores de demanda em juízo. Os Procons, por exemplo, podem agir em juízo, em nome próprio, por meio de seu diretor ou representante legal. O diretor do ente despersonalizado pode conferir mandato a advogado para que seja proposta a ação, sendo desnecessário que o procurador da pessoa jurídica de direito (procurador da República, procurador do Estado ou procurador do Município) subscreva a petição inicial. Caso o diretor ou representante legal do ente despersonalizado seja advogado, pode lê mesmo subscrever a petição inicial de ação coletiva.

(...)

Não há necessidade de previsão estatutária estrita para que se entenda legitimada, sendo suficiente que a associação defenda os direitos do consumidor”. (NERY JUNIOR, Nelson. *Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto*. São Paulo: Forense Universitária, p. 1396)

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Direito Constitucional. Ação Civil Pública. Tutela dos interesses consumeristas. Legitimidade *ad causam* do Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública para propositura da ação. A legitimidade da Defensoria Pública, como órgão público, para defesa dos direitos dos hipossuficientes é atribuição legal, tendo o Código de Defesa do Consumidor, no seu artigo 82, III, ampliado o rol de legitimados para propositura da ação civil pública àqueles especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos pelo Código. Constituiria intolerável discriminação negar a legitimidade ativa de órgão estatal – como a Defensoria Pública – as ações coletivas se tal legitimidade é tranquilamente reconhecida aos órgãos executivos e legislativos (como entidades do Poder Legislativo de defesa do consumidor). Provimento do recurso para reconhecer a legitimidade ativa *ad causam* da apelante (TJRJ, Ap. Cív. 2003.001.04832, 6ª Câm. Cív., Rel. Des. Nagib Slaibi Filho).

e) encaminhar as representações mencionadas na alínea “d” para publicação na íntegra no Diário Oficial da ALERJ, assim como as desistências das representações feitas.

Portanto, inegável a legitimidade da autora para figurar no pólo ativo da presente demanda, assim como de qualquer demanda judicial coletiva de consumo, conforme, há anos, reconhecido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e pelo TRF 2ª Região.

Ação Civil Pública. Direito do Consumidor. Comissão de defesa do consumidor da Assembléia Legislativa. Legitimação por força do inciso III do art. 82 do CDC. Sentença que se reforma. Recurso provido (TJRJ, Ap.Cív. 2006.001.13728, 10ª Câmara Cível, Rel. Des. José Carlos Varanda, julgado por unanimidade).

PROCESSO CIVIL. AÇÃO COLETIVA. O CPDC, ao dispor no art. 82, III, que têm legitimidade ativa nas ações coletivas “as entidades e órgãos da administração pública, direta e indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses protegidos por este Código”, não permite dúvida quanto à legitimação de pessoas formais e se refere aos direitos metaindividuais, em que inscrevem os individuais homogêneos (id, art. 81, III). Apelo conhecido e provido. Sentença que se anula. Unânime

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

(TJRJ, Ap.Cív. 2006.001.23959, 3ª Câmara Cível, Rel. Des. Fernando Foch).

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. BRINQUEDOS DESTINADOS AO PÚBLICO INFANTIL CAUSADORES DE DANO EM POTENCIAL. LEGITIMIDADE ATIVA DA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO PARA PROPOSITURA DA DEMANDA. ART. 82 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DOS PRESSUPOSTOS PARA A ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA JURISDICIONAL. PROVIMENTO DO RECURSO. O legislador, no Artigo 82 do Código de Defesa do Consumidor, buscou ampliar o rol de entidades legitimadas para a propositura de demandas coletivas, visando sempre a proteção do consumidor, hipossuficiente nas relações jurídicas formadas com os prestadores de serviços. Apesar do poder geral de cautela do Juiz, tenho que os requisitos da tutela antecipada devem ser observados com acuidade, predicado que não falta à ilustrada Juíza monocrática prolatora da decisão, mas convenha-se que terminou por plasmá-la sem considerar os costumes, a cultura, a educação e especialmente a área comercial nos Estados Unidos da América e no Canadá, que certamente não são semelhantes aos nossos. Ademais, resta esclarecer que o denominado recall nada mais é do que um modo de prevenir possíveis acidentes, por causa da potencial periculosidade que podem apresentar os produtos (art. 10, § 1º, CDC), mas não é o que se depreende dos argumentos da causa e da própria decisão recorrida, que consideram os produtos já como, simplesmente, defeituosos. Inexistência indelével dos requisitos propiciadores da outorga da antecipação da tutela, pelo que a decisão agravada navega na esteira da ilegalidade, já que ultrapassados os limites do artigo 273 do CPC. Rejeição da preliminar de ilegitimidade ativa ad causam da agravada. Provimento do recurso com a cassação da decisão agravada (TJRJ, AgIn.. 2007.002.31506, 16ª Câmara Cível, Rel. Des. Lindolpho Morais Marinho).

AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. ILEGITIMIDADE ATIVA REJEITADA. DECISÃO DO JUÍZO A QUO QUE DEFERIU PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DA TUTELA *INAUDITA ALTERA PARS* PARA RETIFICAÇÃO DE PUBLICIDADE VEICULADA PELA AGRAVANTE, SOB O FUNDAMENTO DE QUE A OFERTA NÃO ESTAVA SENDO CUMPRIDA DA FORMA DIVULGADA. APRESENTAÇÃO DE DIVERSOS CONTRATOS ANTERIORES A

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

PROPOSITURA DO FEITO QUE COMPROVAM O CUMPRIMENTO DO OFERTADO PELA AGRAVANTE. CONTRATOS POSTERIORES AO AJUIZAMENTO DA AÇÃO TAMBÉM DEMONSTRAM O CUMPRIMENTO DO DIVULGADO NA PUBLICIDADE. DECISÃO QUE MERECE REFORMA. RECURSO PROVIDO (TJRJ, Ag. In. 2009.002.1274, 15ª Câmara Cível, Rel. Des. Roberto Ribeiro).

Civil. Consumidor. Ação Coletiva de Consumo. Prática de “errata” em anúncios de publicidade, em relação a preços de produtos. Sentença de procedência. Apelação de ambas as partes.

Efeito suspensivo. Conhecimento, pela norma do art. 520, VII, do CPC. Ausência de demonstração de perigo de lesão de difícil reparação a amparar a concessão do efeito vindicado. Incumbe à recorrente o exercício de vigilância quanto à publicidade de seus produtos, notadamente à conta de defesa dos interesses do consumidor. Indeferimento do requerido.

Preliminar de defeito de representação processual, ilegitimidade ativa e ausência de interesse processual rejeitadas. Precedente desta Corte e inteligência do art. 85 do CDC.

Função social da empresa. Ausência de violação à mesma. Conduta reiterada pela recorrente, demonstrada nos autos, que em verdade ataca a legislação defensiva do consumidor. Responsabilidade social corporativa que implica respeito à transparência e responsabilidade da publicidade vinculada, não observada pela apelante.

Julgamento extra petita. Sentença prolatada em consonância à autorização contida no artigo 84 do CDC, a fim de se garantir efetividade ao comando judicial. Não ocorrência do mesmo.

Provas dos danos materiais causados a serem produzidas em sede de liquidação de sentença, de forma concreta. Responsabilidade da apelante corretamente reconhecida, diante da documental acostada aos autos.

Repetição em dobro dos valores cobrados em excesso. Sanção que não se coaduna com os termos da norma consumerista. Devolução dos valores cobrados em desacordo com a oferta (de forma simples) que ocorre ope legis.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Multa fixada em valor razoável e proporcional que se mantém. Alteração, entretanto, da periodicidade a fim de se coadunar com a finalidade indicada no dispositivo da sentença.

Honorários e custas corretamente fixados não merecendo reparo.

Provimento parcial do primeiro apelo, desprovimento do recurso adesivo e aplicação de multa por litigância de má-fé à primeira recorrente (TJRJ, Ap.Cív. 2009.001.18292, 18ª Câmara Cível, Rel. Des. Pedro Raguenet).

Tal questão preliminar também foi objeto de análise pelo E. Superior Tribunal de Justiça, não restando dúvida quanto à legitimidade da autora para propor Ação Coletiva em benefício dos consumidores, vejamos:

PROCESSUAL CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. SISTEMA DE BILHETAGEM ELETRÔNICA DE ÔNIBUS REALIZADA PELA FETRANSPORTE - RIOCARD. ARTS. 81 E 82 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. LEGITIMAÇÃO ATIVA DA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. INTERPRETAÇÃO DAS NORMAS QUE REGEM A AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

1. Cinge-se a controvérsia à legitimidade da Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro para propor Ação Civil Pública visando a obrigar os associados da Federação das Empresas de Transporte de Passageiros do Estado do Rio de Janeiro - Fetranspor a informar o saldo do Riocard (sistema de bilhetagem eletrônica de ônibus) sobre cada débito realizado no respectivo cartão.

2. O CDC conferiu legitimação para ajuizamento de demandas coletivas, inclusive para a tutela de interesses individuais homogêneos, às "entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados a defesa dos interesses e direitos" do consumidor (art.82, III).

3. As normas que regem a Ação Civil Pública - símbolo maior do modelo democrático, coletivo, eficiente e eficaz do acesso à Justiça, na sua concepção pós-moderna - convidam à ampliação judicial, jamais à restrição, do rol de sujeitos legitimados para a sua propositura. O Juiz, na dúvida, decidirá em favor do acesso à Justiça,

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

pois a negação da legitimação para agir demanda vocalização inequívoca do legislador.

4.A recorrente - Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro - é entidade ou órgão técnico vinculado ao Poder Legislativo Estadual com competência, expressa e específica, para atuar na tutela do consumidor, integrando o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

5. A previsão normativa para ajuizar demandas coletivas na hipótese dos autos foi inserida, em fevereiro de 2006, no art. 26, § 49, "d", do Regimento Interno da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, reforma (diga-se, de passagem, desnecessária) realizada rigorosamente para expressar tal possibilidade.

6. Na apreciação da legitimação para a proposição de ações coletivas, não se deve entender restritivamente a expressão "Administração Pública", referida no art. 82, III, do CDC. Para o intérprete da lei, como o STJ, importa apenas indagar se o órgão em questão exerce, com base em autorização legal, função administrativa e, por meio dela, a defesa do consumidor, de modo análogo ou semelhante ao Procon.

7. Recurso Especial provido para reconhecer a legitimidade da Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Rio de Janeiro para a propositura de demanda coletiva visando à defesa do consumidor (grifou-se)

(REsp 1075392/RJ, Rel. Ministro CASTRO MEIRA, Rel. p/ Acórdão Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 15/12/2009, DJe 04/05/2011)

II - DA APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

A definição legal de *fornecedor*, no mercado de consumo, nos é dada pelo art. 3º *caput*, da Lei 8.078/90:

Art. 3º. Fornecedor é 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.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Vê-se então que na conceituação do *protagonista* do fornecimento de consumo, segundo FILOMENO, preterindo expressões como “industrial”, “comerciante”, “banqueiro”, “segurador”, “importador”, o Código preferiu o emprego da expressão **fornecedor**, mais abrangente, para alcançar todos os que atuam na “cadeia” da relação consumerista:

“Ou seja, e em suma, o protagonista das sobreditas ‘relações de consumo’ responsável pela colocação de produtos e serviços à disposição do consumidor.

Assim, para Plácido e Silva, ‘fornecedor’, derivado do francês *fournir*, *fournisseur*, é todo comerciante ou estabelecimento que abastece ou fornece habitualmente uma casa ou um outro estabelecimento dos gêneros e mercadorias necessárias a seu consumo.

Nesse sentido, por conseguinte, é que são considerados todos quantos propiciem a oferta de produtos e serviços no mercado de consumo, de maneira a atender às necessidades dos consumidores, sendo despidendo indagar-se a que título, sendo relevante, isto sim, a distinção que se deve fazer entre as várias espécies de fornecedor nos casos de responsabilização por danos causados aos consumidores, ou então para que os próprios fornecedores atuem na via regressiva e em cadeia da mesma responsabilização, visto que vital a solidariedade para a obtenção efetiva de proteção que se visa oferecer aos mesmos consumidores.”¹

Não é demais lembrar que a ré, enquanto empresa privada, pessoa jurídica, que visa o lucro através de seus produtos lançados no mercado, se enquadra no conceito de fornecedor do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, nos termos do artigo 3º.

III - DOS FATOS

A ré é fornecedora de produtos do mercado de consumo (antiga Multibrás). Ocorre que diversos consumidores reclamam perante a Comissão de Defesa do Consumidor – CODECON – ALERJ que a “Whirlpool S/A” não efetua a troca de produtos essenciais fabricados com vício de qualidade, de tal forma, infringindo o art.18, § 3º do CPDC, desse modo, gerando enorme prejuízo aos consumidores e desrespeitando a norma consumerista.

¹ FILOMENO, José Geraldo Brito, *et al.* Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto, 9ª ed. São Paulo: Forense, 2007. p. 46/47.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Registra-se, que a demora, para reparar os bens essenciais, prejudica significativamente as atividades diárias do consumidor e o atendimento de suas necessidades básicas, motivo pelo qual, a empresa deveria empregar um maior cuidado na fabricação desses produtos.

A CODECON-ALERJ vem recebendo reiteradas reclamações dos clientes da Ré sobre vícios de qualidade nos produtos essenciais disponibilizados pela ré, mormente, no estado do Rio de Janeiro.

Segundo relatos dos consumidores é recorrente a ausência da troca de produto essencial com vício de qualidade pela ré.

Analisando as reclamações realizadas nesta Comissão, que por hora anexamos algumas e representam apenas amostras para que a inicial não fique demasiadamente volumosa (**Anexo 02**), chamou atenção da CODECON os constantes relatos sobre a supressão do direito de substituição de produto essencial, quando ocorre vício de qualidade nos produtos fornecidos pela ré.

Objeto da reclamação: Trata-se da reclamação de nº **256018/2020**, da Sra. Michelle de Melo, residente a Rua Niterói, 848 C - Casa - Parque Lafaiete - Duque de Caxias - RJ - CEP 25015-340 - Tel. 21 99264-1055. **CPF: 084.167.077-31.**

A consumidora relata ter comprado uma geladeira da marca Brastemp, no dia 30/11/2020, no valor R\$ 2.578,77. Ocorre que o produto apresentou defeito logo após a compra. Porém, a consumidora entrou em contato com a reclamada e foi enviado um técnico em sua residência, no dia 10/12/2020, que constatou que o defeito do produto seria interno no congelador e não teria conserto e o produto seria trocado em sete dias úteis, mas até o momento não houve a troca do produto. Solicita esclarecimentos e a troca de seu produto como combinado. Nota Fiscal: 003701968 Números da ordem de serviço: 710234128 CPF: 084.167.077-31. Art. 4º, I, II d, III c/c 6º I, III, IV c/c 18 §3º CDC c/c art. 422 Código Civil.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Objeto da reclamação: Trata-se da reclamação de nº **253808/2020**, da Sra. Lucineia Lopes Medina Valerio, residente a Rua Carlos Gianerine, 11 - Sobrado-02 - Columbande - São Gonçalo - RJ - CEP 24451-270 - Tel. 21 98840-4289. **CPF: 015.870.797-47.**

A consumidora informa que efetuou a compra de uma geladeira Brastemp, no valor de R\$ 4.100,00, no dia 08/08/2019, na loja Casas Bahia. Ocorre que desde que efetuou a compra a parte que gela, congela os alimentos e já foi realizado reparo por três vezes, sendo a última em 12/08/2020 com troca de peça, porém o produto continua com o mesmo defeito. Solicita troca do produto. Com base nos art. 4º, I, II d, III c/c 6º I, III, IV c/c 18 §3º CDC c/c art. 422 Código Civil.

NF: 226061382/OS: 00037501/7009265621/00039441/7009792442.

CPF: 015.870.797-47.

Objeto da reclamação: Trata-se da reclamação de nº **253178/2020**, da Sra. Fabiana Neto Barcelos, residente a Rua Antonio Joaquim Teixeira, 87 - Barra - Macaé - RJ - CEP 27975-080 - Tel. (22) 99705-6003. **CPF: 095.148.507-50.**

A consumidora informa que efetuou a compra de uma geladeira Consul, no dia 17/12/2019, no valor de R\$ 1.639,00, na loja do Ponto Frio. Ocorre que o produto apresentou defeito e já foram dois técnicos em sua residência e o produto continua com defeito e não foram dadas OS. Diante dos fatos, solicita a troca do produto. Reclamação fundamentada com base no art. 4º, I, II d, III c/c 6º I, III, IV c/c 18 §1º, I CDC c/c art. 422 Código Civil. NF: 024750860/CPF: 095.148.507-50.

Objeto da reclamação: Trata-se da reclamação de nº **255929/2020**, da Sra. Elizabete Teles Sampaio, residente a Rua: Professor Oliveira de Menezes, 4 - Casa - Rocha - Rio de Janeiro - RJ - CEP 20960-070 - Tel. 21-99579-2908. **CPF: 552.989.077-68.**

A consumidora relata ter comprado uma geladeira da marca Consul, no dia 14/01/2020, no valor de R\$ 2.299,00. Ocorre que o produto apresentou o mesmo defeito no congelador por três vezes. Dessa forma, a consumidora entrou em contato com a reclamada para solicitar a troca do produto e não obteve êxito. Solicita esclarecimentos e a troca de seu produto por um de outro modelo, por falta de credibilidade no modelo que adquiriu. Reclamação fundamentada com base nos artigos 4º, I, II d, III c/c 6º I, III, IV c/c 18 §3º CDC c/c art. 422 Código Civil. Nota Fiscal: 025123595 ; CPF: 552.989.077-68

Números das ordens de serviços: Dia 06/10/2020 // 7010037277. Dia 30/11/2020 // 7010208928 Dias 17/12/2020 // 7010278333.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Objeto da reclamação: Trata-se da reclamação de nº **255467/2020**, da Sra. Sueli Porto Cavalcante, residente a Rua: Jerônimo Nascimento, Sem Número - Casa: 2, Lote:2 Quadra:10 - Jockey Clube - São Gonçalo - RJ - CEP 24400-000 - - Tel. 21-96840-8120. **CPF: 010.165.737-40.**

A consumidora relata ter comprado no dia 21/09/2020 uma geladeira da marca Consul, no valor de R\$ 1.830,51. Ocorre que o produto apresentou defeito após três dias da data de compra. Dessa forma, entrou em contato com a reclamada que informou que mandaria um técnico a sua residência. Relata que no dia 29/09/2020 o técnico consertou o produto e após dez dias, apresentou o mesmo defeito. A consumidora entrou em contato com a reclamada novamente e não obteve êxito. Solicita esclarecimentos e a troca de seu produto. Reclamação fundamentada com base nos artigos 4º, I, II d, III c/c 6º I, III, IV c/c 18 §3º CDC c/c art. 422 Código Civil.

Nota Fiscal: 000059772 Números da Ordem de serviço: 000402797010003615 CPF: 010.165.737-40
TEL: 21-96840-8120.

Objeto da reclamação: Trata-se da reclamação de nº **244488/2020**, da Sra. Mônica Ribeiro da Costa Souza, residente a Rua Frei Pedro Sinzig, 103, apto-103 - Honório Gurgel - Rio de Janeiro - RJ - CEP 21511-310 - Tel. 21 99710-7946//3217-5005. **CPF: 100.103.267-58.**

A consumidora informa que efetuou a compra de um fogão FS4B MU Inox 127 Volts, em 25/11/2016, e a tampa que é de vidro estourou sozinha, causando um enorme prejuízo. Entrou em contato com assistência técnica que foi na sua residência, pagou o valor de R\$ 40,00, mas foi informada que não tem o que fazer, o que não concorda. Diante dos fatos, solicita a troca sem custo, por ser defeito de fabricação e existem vários casos com o mesmo defeito e o estorno do R\$ 40,00 da visita. Com base nos Art.4º, Caput, I, II, "d", III, Art.6º, III, VI, Art.18, §1º, I, Art.26, II, §1º, Art.39, V, XII do CDC. OS: 7009392185. CPF: 100.103.267-58.

No sistema eletrônico da Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ há registro de várias reclamações de consumidores sobre a ausência da troca de produto essencial fabricado com vício de qualidade junto à ré.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

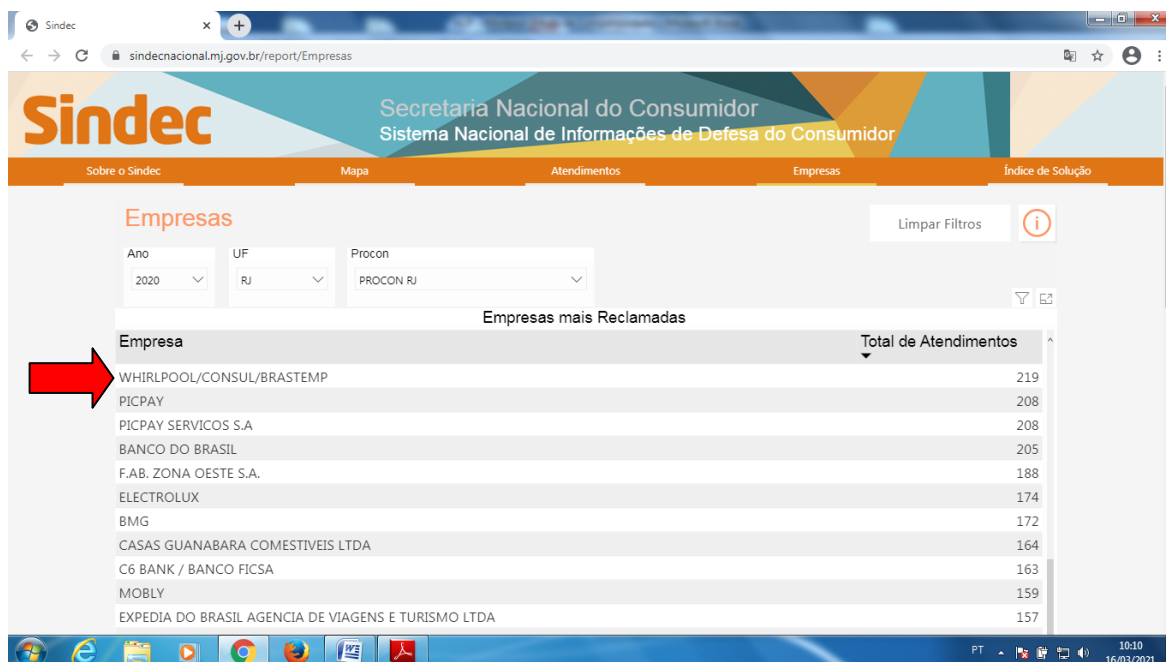
Debaixo dessa análise, cabe sinalizar, agora, a título de amostragem algumas reclamações efetuadas junto à Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ, que compõem os autos da Investigação Preliminar sob o nº 006/2021, em face da ré, em **(Anexo 02)**.

FORNECEDOR	CONSUMIDOR(A)	RECLAMAÇÃO
WHIRLPOOL S/A	Tatiane Santos Rocha	245936/2020
WHIRLPOOL S/A	Claudia Maria Helena da Silva	245950/2020
WHIRLPOOL S/A	Alex de Souza Corado	241915/2020
WHIRLPOOL S/A	Ivaniza Borges N. S. de Oliveira	243812/2020
WHIRLPOOL S/A	Elza Maria Romeiro da Silva	244396/2020
WHIRLPOOL S/A	Mônica Ribeiro da Costa Souza	244488/2020
WHIRLPOOL S/A	Sabrina Mendes de Mattos	256132/2021
WHIRLPOOL S/A	Karla Patricia R. M. Nogueira	256266/2021
WHIRLPOOL S/A	Cassiano Teles de Oliveira	256425/2021
WHIRLPOOL S/A	Laura Coviello de Faria	256725/2021
WHIRLPOOL S/A	Karla P. R. M. Nogueira	256747/2021
WHIRLPOOL S/A	Marise Pereira da Cunha	256749/2021
WHIRLPOOL S/A	Alessandra Monteiro da Silva	256927/2021
WHIRLPOOL S/A	Zenilda Salvador da Penha	256981/2021

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

- ❖ Amostragem significa analisar uma parte do evento avaliado. Diante disso, a intenção é apenas justificar o interesse coletivo da demanda, porquanto a ré continua a insistir em não efetuar a troca de produto essencial com vício de qualidade. Sendo assim, uma faculdade do consumidor.
- ❖ Indiscutivelmente, que o silêncio da ré na Investigação Preliminar sob o nº 006/2021, na Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ, não foi visto com bons olhos, cujo escopo foi perquirir sobre a supressão da troca de produto essencial junto à ré.
- ❖ Nesse passo, depreende-se, no caso em tela, que a ré não se preocupou em coibir o método comercial coercitivo ou desleal de suprimir um direito do consumidor, assim sendo, a troca do produto, na hipótese de vício de qualidade no produto essencial, nos termos do §3º do artigo 18 do CPDC.

Segundo dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC)², a demandada no ano de 2020 obteve 219 reclamações apenas no PROCON do Estado do Rio de Janeiro, vejamos:



Empresa	Total de Atendimentos
WHIRLPOOL/CONSUL/BRASTEMP	219
PICPAY	208
PICPAY SERVICOS S.A	208
BANCO DO BRASIL	205
F.AB. ZONA OESTE S.A.	188
ELECTROLUX	174
BMG	172
CASAS GUANABARA COMESTIVEIS LTDA	164
C6 BANK / BANCO FICSA	163
MOBLY	159
EXPEDIA DO BRASIL AGENCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA	157

² Disponível em: <https://sindecnacional.mj.gov.br/report/Empresas>
mar. de 2021

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

A situação não é diferente no site RECLAME AQUI, sítio eletrônico especializado em reclamações, um dos mais procurados pelos consumidores para relatarem os problemas enfrentados com a empresa. Somente em 2020 foram formalizadas 5.717 reclamações³ sobre geladeira-refrigerador e 2.106 reclamações sobre fogão-forno em face da Consul, em todo o país, o que equivale aproximadamente, 25,84 % das reclamações.



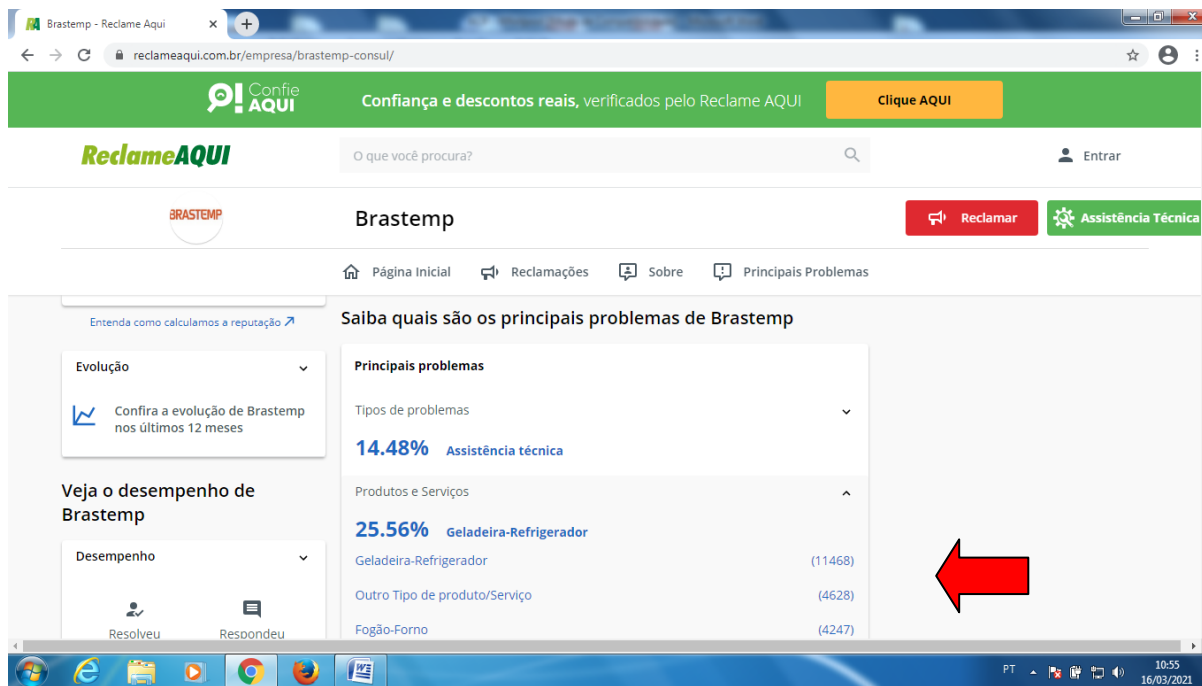
The screenshot shows the ReclameAQUI website interface. At the top, there is a navigation bar with the ReclameAQUI logo and a search bar. Below this, the Consul company page is displayed. The page features a navigation menu with options like 'Página Inicial', 'Reclamações', 'Sobre', and 'Principais Problemas'. The main content area is titled 'Saiba quais são os principais problemas de Consul' and includes a section for 'Principais problemas'. This section lists various product categories and their corresponding number of complaints: 'Assistência técnica' (15.14%), 'Geladeira-Refrigerador' (25.84%), 'Geladeira-Refrigerador' (5717), 'Outro Tipo de produto/Serviço' (2147), and 'Fogão-Forno' (2106). A red arrow points to the 'Geladeira-Refrigerador' category with 5,717 complaints.

Semelhantemente, a situação anterior no site RECLAME AQUI, sítio eletrônico especializado em reclamações, um dos mais procurados pelos consumidores para relatarem os problemas enfrentados com a empresa. Somente em 2020 foram formalizadas 11.468 reclamações⁴ sobre geladeira-refrigerador e 4.247 reclamações sobre fogão-forno em face da Brastemp, em todo o país, o que equivale aproximadamente, 25,56 % das reclamações.

³ Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/empresa/consul/> Acesso em 16 de mar. de 2021

⁴ Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/empresa/brastemp-consul/> Acesso em 16 de mar. de 2021

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



Brastemp - Reclame Aqui

reclameaqui.com.br/empresa/brastemp-consul/

Confie AQUI

Confiança e descontos reais, verificados pelo Reclame AQUI

Clique AQUI

ReclameAQUI

O que você procura?

Entrar

BRASTEMP

Brastemp

Reclamar

Assistência Técnica

Página Inicial

Reclamações

Sobre

Principais Problemas

Entenda como calculamos a reputação

Saiba quais são os principais problemas de Brastemp

Evolução

Confira a evolução de Brastemp nos últimos 12 meses

Veja o desempenho de Brastemp

Desempenho

Resolveu

Respondeu

Principais problemas

Tipos de problemas

14.48% Assistência técnica

Produtos e Serviços

25.56% Geladeira-Refrigerador

Geladeira-Refrigerador (11468)

Outro Tipo de produto/Serviço (4628)

Fogão-Forno (4247)

Cabe lembrar ao respeitável juízo que o número de reclamações presume-se ainda maior, já que muitos consumidores, mesmo insatisfeitos com o produto, não registram suas reclamações em ambientes virtuais, seja por causa da ausência de acesso à internet, ou mesmo, por causa do choque cultural e/ou social entre as gerações.

Em conclusão, a ré faz crer que os seus produtos são de excelência, e que, independentemente do lugar ou a região, serão fornecidos com maestria. Tudo isso, é claro, mexe com o psicológico do consumidor, e o instiga a adquirir os produtos essenciais da empresa com a promessa de ter feito um bom negócio, de acordo com as publicidades veiculadas pelas diversas mídias existentes atualmente.

As reclamações recebidas pela Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro são constantes, o que deixa evidente a inadequação dos produtos essenciais aos fins a que se destinam.

Tal inadequação não pode persistir, sob a pena de o consumidor ser apenado pela supressão de um direito seu, qual seja, a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

uso, pois tal hipótese é uma faculdade do consumidor, quando há vício de qualidade em produto essencial.

IV - DO DIREITO

A) DOS PRINCÍPIOS E DA GARANTIA CONSTITUCIONAL ENVOLVIDOS

À relação contratual estabelecida entre a ré e os consumidores e os potenciais usuários dos produtos essenciais por ela vendidos, aplicam-se as normas do CPDC, conforme artigos 2º, 3º e 29, do CPDC.

Às relações de consumo, conforme expressamente previsto em seu artigo 4º, III, CDC, aplica-se o princípio da boa-fé objetiva. Segundo a autora Cláudia Lima Marques, “boa fé objetiva significa, portanto, uma atuação refletida, uma atuação refletindo, pensando no outro, no parceiro contratual, respeitando-o, respeitando seus interesses legítimos, suas expectativas razoáveis, seus direitos, agindo com lealdade, sem abuso, sem obstrução, sem causar lesão ou desvantagem excessiva, cooperando para atingir o bom fim das obrigações: o cumprimento do objetivo contratual e a realização dos interesses das partes”. (*Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. São Paulo: RT, 2002, pp. 181/182)

Antes, porém, de analisar se a forma como a ré vem operando no mercado de consumo está ajustada com as exigências do princípio da boa-fé objetiva, convém ressaltar que o tratamento que deve ser dado às partes envolvidas em relações privadas deve obedecer ao que prescreve o artigo 5º, *caput*, CF, ou seja, deve ser dado tratamento igual aos iguais, e desigual aos desiguais na exata medida de suas desigualdades, para que se alcance uma igualdade substancial.

“Dar tratamento isonômico às partes significa tratar igualmente os iguais e desigualmente os desiguais, na exata medida de suas desigualdades. Igualdade no sentido da garantia constitucional fundamental quer significar isonomia real, substancial e não meramente formal”. (NERY JÚNIOR,

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Nelson. *Código de processo civil comentado e legislação processual civil extravagante em vigor*. São Paulo: RT, 1997, p. 74)

Ignorar esta garantia fundamental é o mesmo que permitir o arbítrio dos mais “fortes” sobre os mais “fracos”, hipossuficientes, como consumidores, crianças, mulheres, idosos.

“O ordenamento jurídico, que desde a Revolução Francesa, graças ao princípio da igualdade formal, pôde assegurar a todos tratamento indistinto perante a lei, passa a preocupar-se, no direito contemporâneo, com as diferenças que inferiorizam a pessoa, tornando-o vulnerável. Para o hipossuficiente, com efeito, a igualdade formal mostra-se cruel, sendo-lhe motivo de submissão ao domínio da parte preponderante”. (TEPEDINO, Gustavo. *Normas Constitucionais e Direito Civil na Construção Unitária do Ordenamento*, in: *A constitucionalização do direito: fundamentos teóricos e aplicações específicos/ Cláudio Pereira Souza Neto, Daniel Sarmiento, coordenadores*. Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 2007, p. 317)

O princípio da boa-fé objetiva, segundo a doutrina, possui três funções básicas: 1) fonte de deveres anexos, ou, como preferem alguns autores, deveres laterais ou instrumentais; 2) limitação ao exercício de direitos subjetivos (antes considerados lícitos e agora considerados abusivos) e 3) interpretação da relação contratual (através de uma visão total dessa) para que se alcance “o justo”.

“Efetivamente, o princípio da boa-fé objetiva na formação e na execução das obrigações possui muitas funções na nova teoria contratual; 1) como fonte de deveres especiais de conduta durante o vínculo contratual, os chamados deveres anexos, e 2) como causa limitadora do exercício, antes lícito, hoje abusivo, dos direitos subjetivos e 3) na concreção e interpretação do contrato. A primeira função é uma função criadora (*pflichtenbegründende Funktion*), seja como fonte de novos deveres (*Nebenpflichten*), deveres de conduta anexos aos deveres de prestação contratual, como o dever de informar, de cuidado e de cooperação; seja como fonte de responsabilidade por ato lícito (*Vertrauenshaftung*), ao impor riscos profissionais novos e agora indisponíveis por contrato. A segunda função é uma função limitadora (*Schranken-bzw.Kontrollfunktion*), reduzindo a liberdade de atuação dos parceiros contratuais ao definir algumas condutas e cláusulas como abusivas, seja controlando a transferência dos riscos profissionais e libertando o devedor em face da não razoabilidade de outra conduta (*pflichtenbefreinde Vertrauensubstande*). A terceira é a função interpretadora, pois a melhor linha de interpretação de um contrato ou de uma relação de consumo deve ser a do princípio da boa-fé, o qual permite uma visão total e real do contrato sob exame. Boa-fé é cooperação e respeito, é conduta

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

esperada e leal, tutelada em todas as relações sociais. A proteção da boa-fé e da confiança despertada formam, segundo Couto e Silva, a base do tráfico jurídico, a base de todas as vinculações jurídicas, o princípio máximo das relações contratuais. A boa-fé objetiva e a função social do contrato são, na expressão de Waldírio Bulgarelli, ‘como salvaguardas das injunções do jogo do poder negocial’”. (Marques, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor. O novo regime das relações contratuais*. São Paulo: RT, 2002, pp. 180/181)

“Por boa-fé se quer significar – segundo a conotação que adveio da interpretação conferida ao § 242 do Código Civil alemão, de larga força expansionista em outros ordenamentos, e, bem assim, daquela que lhe é atribuída nos países da *common law* – modelo de conduta social, arquétipo ou, obrando como obraria um homem reto: como honestidade, lealdade, probidade. Por este modelo objetivo de conduta levam-se em consideração os fatores concretos do caso, tais como *status* pessoal e cultural dos envolvidos, não se admitindo uma aplicação mecânica do *standard*, de tipo meramente subsuntivo”. (Judith Martins Costa. *A Boa-Fé no Direito Privado, sistema e tópica no processo obrigacional*. São Paulo: RT, 2000, p. 411).

“Na relação obrigacional a boa-fé exerce múltiplas funções, desde a fase anterior à formação do vínculo, passando pela sua execução, até a fase posterior ao adimplemento da obrigação: interpretação das regras pactuadas (função interpretativa), criação de novas normas de conduta (função integrativa) e limitação dos direitos subjetivos (função de controle contra o abuso de direito). (...)

A função integrativa da boa-fé permite a identificação concreta, em face das peculiaridades próprias de cada relação obrigacional, de novos deveres, além daqueles que nascem diretamente da vontade das partes. Ao lado dos deveres primários de prestação, surgem os deveres secundários ou acidentais da prestação e, até mesmo, deveres laterais ou acessórios de conduta. Enquanto os deveres secundários vinculam-se ao correto cumprimento dos deveres principais (v.g. dever de conservação da coisa até a tradição), os deveres acessórios ligam-se diretamente ao correto processamento da relação obrigacional (v.g. deveres de cooperação, de informação, de sigilo, de cuidado).(...)

Na sua função de controle, limita o exercício de direitos subjetivos, estabelecendo para o credor, ao exercer o seu direito, o dever de ater-se aos limites traçados pela boa-fé, sob pena de uma atuação antijurídica. Evita-se, assim, o abuso de direito em todas as fases da relação jurídica obrigacional, orientando a sua exigibilidade (pretensão) ou o seu exercício coativo (ação)”. (SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. *Responsabilidade civil no código do consumidor e a defesa do fornecedor*. São Paulo: Saraiva, 2002, p. 59)

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Desta forma, a boa-fé objetiva passou a atuar hoje nas relações obrigacionais (contratuais ou extracontratuais) como termômetro da justiça, do equilíbrio e da igualdade material.

B) DO CUMPRIMENTO IMPERFEITO DO DEVER DE INFORMAÇÃO

Optou o legislador por dar maior ênfase ao dever de informação, conforme se extrai da leitura dos artigos 4º, *caput*, 6º, II e III, 8º, 9º, 10, § 1º, 12, *in fine*, 14, *in fine*, 30, 31, 37, § 1º, 40, 46, 52, *caput* e incisos, e 54, §§ 3º e 4º.

A opção do legislador levou em conta a natural vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, a orientação de organismos internacionais e a tendência do direito comparado, principalmente do direito europeu. O objetivo é claro: dar condições para que o consumidor possa contratar de forma racional, ou melhor, fazer escolhas acertadas.

“A *fragilidade* do consumidor sintetiza a razão de sua proteção jurídica pelo Estado. O consumidor é a parte frágil nas mais diversas e variadas relações jurídicas estabelecidas no mercado. Ante essa constatação, diversos países, especialmente a partir da década de 70, editaram normas de tutela dos interesses dos consumidores. Como reflexo dessa preocupação, a ONU, em 1985, por meio da Resolução 39/428, recomendou que os governos desenvolvessem e reforçassem uma política firme de proteção ao consumidor para atingir os seguintes propósitos: proteção da saúde e segurança; fomento e proteção dos interesses econômicos do consumidor; fornecimento de informações adequadas para possibilitar escolhas acertadas; educação do consumidor; possibilidade efetiva de ressarcimento do consumidor e liberdade de formar grupos e associações que possam participar das decisões políticas que afetem os interesses dos consumidores” (BESSA, Leonardo Roscoe. *Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil de 2002: convergências e assimetrias/ coordenadores Roberto Augusto Castellanos Pfeiffer, Adalberto Pasqualotto*. São Paulo: RT, 2005, pp. 282/283)

“A abrangência do dever de explicar é uma questão de necessidade: quando um especialista compra uma máquina complicada, o vendedor já pode

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

pressupor certos conhecimentos; no entanto, no caso de produtos novos ou ainda não conhecidos no mercado, o vendedor deve explicar detalhadamente com usá-los". (FABIAN, Christoph. *O Dever de Informar no Direito Civil*. RT: São Paulo, 2002, p. 127)

"Neste momento de tomada da decisão pelo consumidor, também deve ser dada a oportunidade do consumidor conhecer o conteúdo do contrato (veja art. 46 do CDC), de entender a extensão das obrigações que assume e a abrangência das obrigações da prestadora de serviços, daí a importância do destaque e clareza das cláusulas contratuais". (MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor, o novo regime das relações contratuais*. RT: São Paulo, 2002, p. 191)

Dispõe o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, em seu Art. 31, que a oferta (de boa-fé), deve assegurar informações claras, precisas, ostensivas, etc., tudo, com o objetivo de que não restem dúvidas ao consumidor no momento de celebrar seus contratos ou contrair obrigações.

Observando uma escala de importância nas formas de informação utilizadas no processo de venda de um produto ou serviço, a mais eficaz (no convencimento do consumidor) sempre é a informação prestada pelos prepostos, a persuasão pessoal, que por fatores comerciais, termina sempre sendo viciada por metas e objetivos a serem alcançados.

C) DO CUMPRIMENTO IMPERFEITO DO DEVER DE CUIDADO/CAUTELA. DA ABUSIVIDADE NA FORMA DE EXECUTAR O CONTRATO

Além do cumprimento imperfeito do dever de prestar as informações necessárias para que o consumidor possa fazer uma escolha acertada – ciente das possibilidades que podem ocorrer mesmo tendo o seu pedido acatado pela ré, o consumidor tem, ao menos, a chance de optar por não ingressar numa "aventura" – a ilegalidade do atuar da ré reside, também, no cumprimento imperfeito do dever de cuidado.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

O dever de cuidado/cautela, assim como o dever de informação, decorre do princípio da boa-fé objetiva, que, segundo visto, impõe aos fornecedores de produtos ou serviços a obrigação de atuar no mercado de acordo com o comportamento de um “bom pai de família”.

No entanto, o que se vê é uma empresa que escolheu livremente desenvolver a atividade de produzir, dentre outros, os produtos objetos desta ACP, portanto, em razão dos reclamos do princípio da boa-fé objetiva, deveria garantir a sua qualidade, atuando PREVIAMENTE assim substituindo os produtos essenciais viciados por um novo em perfeito estado e não simplesmente restituir o valor pago do bem de forma unilateral.

Quanto maior o grau de hipossuficiência do público alvo da oferta, no sentido de conhecimentos sobre os detalhes que envolvem um determinado serviço ou produto, maior a necessidade de informação, de cautelas. Oferecer produtos, acatar pedidos relacionados com o produto oferecido, deixar de adotar as cautelas necessárias para evitar danos ao consumidor, frustrar expectativas, e, ainda, fugir total ou parcialmente de responsabilidades, deixando o consumidor amargar prejuízos, significa “prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social” (artigo 39, IV, CDC), significa “exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva” (artigo 39, V, CDC), significa exonerar ou atenuar sua própria responsabilidade (Art. 51, I, CDC), significa, em síntese estreita, comportar-se de forma diversa ao exigido pela boa-fé objetiva, o que é vedado por se tratar de abuso.

D) DO CUMPRIMENTO IMPERFEITO DA OBRIGAÇÃO E/OU VIOLAÇÃO AO DIREITO

Indubitavelmente que a ré vem tentando fazer o seu papel no mercado de consumo, quando seus produtos apresentam, por exemplo, vícios ocultos, aparentes ou de fácil constatação.

Mister se faz ressaltar sobre a questão do produto essencial, quando aparece um vício de qualidade, vez que o consumidor de forma alternativa poderá exigir uma das hipóteses previstas nos incisos I, II e III, do parágrafo primeiro, do artigo 18 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Nesse diapasão, cabe destacar a responsabilidade solidária dos fornecedores de produtos quando ocorre vício de qualidade entre outras considerações, à luz do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, *in verbis*:

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 a 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.

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

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º **O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo** sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou **se tratar de produto essencial.**

(Grifos nossos)

Destarte, não cabe ao fornecedor, nessa situação, escolher de forma unilateral qual direito o consumidor usufruirá, diante do caso concreto.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Plínio L. Martins ⁵ leciona a respeito do produto essencial, assim, aponta a lei de economia popular como instrumento hábil para sanar a mora legislativa de tal instituto, no parágrafo único, do artigo 2º, da Lei Federal nº 1.521/1951, *in verbis*:

Art. 2º. São crimes desta natureza:

(...)

Parágrafo único. Na configuração dos crimes previstos nesta Lei, **bem como na de qualquer outro de defesa da economia popular, sua guarda e seu emprego considerar-se-ão como de primeira necessidade ou necessários ao consumo do povo, os gêneros, artigos, mercadorias e qualquer outra espécie de coisas ou bens indispensáveis à subsistência do indivíduo** em condições higiênicas e ao exercício normal de suas atividades. **Estão compreendidos nesta definição os artigos destinados à alimentação**, ao vestuário e à iluminação, os terapêuticos ou sanitários, o combustível, a habitação e os materiais de construção.

(Grifos nossos)

Depreende-se, então, que a geladeira e o fogão são produtos eletrodomésticos essenciais à vida do ser humano médio. Porquanto, são bens essenciais para manutenção, criação e guarda de alimentos para o homem. Assim sendo, mercadorias indispensáveis à subsistência do indivíduo, de tal sorte, integrantes do rol exemplificativo de produtos básicos essenciais, sob a ótica do mínimo existencial e a dignidade da pessoa humana. Desse modo, quem nunca assistiu alguma reportagem na TV mostrando uma casa bem humilde, com uma geladeira vazia sem alimentos, bem como um fogão sem comida?

De semelhante modo, o Manual de Direito do Consumidor da Escola Nacional de Defesa do Consumidor ⁶disciplina:

⁵ MARTINS, Plínio Lacerda. CDC – Código de Defesa do Consumidor: Lei 8.078/90/ [org.] Plínio Lacerda Martins, 9ª ed. Rio de Janeiro: Lamparina Editora, 2009, p. 33/34.

⁶ WADA, Ricardo Morishita, BESSA, Leonardo Roscoe e FAIAD, Walter José. Manual do Direito do Consumidor. *Escola Nacional de Defesa do Consumidor*. 3ª Edição. Brasília: SDE/DPDC, 2010, p.77.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Assim, **em razão do disposto no §3º do art.18, o prazo de 30 dias passa a ter aplicação restrita**, pois muitos bens desvalorizam ao serem consertados (com substituição de peças). **De outro lado, quando o produto for essencial ao consumidor, ou seja, quando sua permanência no estabelecimento para conserto, afetar as atividades diárias do proprietário, não cabe à aplicação do prazo de 30 dias.**

(Grifos nossos)

Nesse sentido, o professor Luis Guilherme Marinoni ⁷ensina sobre o §3º do art. 18 do CPDC:

Frise-se que o consumidor somente pode exercer esse direito de opção se houver solicitado a substituição das partes viciadas. De modo que a reclamação de substituição das partes viciadas não constitui opção, mas antes verdadeira obrigação, **que somente pode ser excepcionada nas hipóteses do §3º do art.18.**

(Grifos nossos)

Debaixo dessa análise, o magistério de Leonardo de Medeiros Garcia ⁸alumia que:

Com relação aos produtos essenciais ou aqueles que a substituição do vício acarretar o comprometimento da qualidade do produto ou a diminuição do seu valor, **o consumidor não precisará esperar o prazo convencionado ou o de 30 dias para que seja sanado o vício. Poderá, desde logo, fazer uso das opções que lhe assegura o §1º do art.18, ou seja, substituição do produto, restituição da quantia paga ou abatimento do preço.**

Importante estar atento que **o art.18 trata da responsabilidade por vício de qualidade do produto.** O vício de qualidade do produto pode ser definido como algo que diminui a sua qualidade de tal forma **que torne o produto impróprio ou**

⁷ MARINONI, Luis Guilherme. A Tutela Específica do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. 50/110.

⁸ GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do Consumidor. Código Comentado e Jurisprudência*. 3ª Edição. Niterói, RJ: Impetus, 2007, p.77/78.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

inadequado ao uso e gozo, ou algo que o desvalorize, assim também quando apresenta falha na informação.

Atente-se para a possibilidade de o consumidor usar as alternativas do §1º sem a espera do prazo de 30 dias (ou o prazo convencionado) para que o vício seja sanado (§3º do art.18).

(Grifos nossos)

Sobre a mesma esteira, convém avultar também o ponto de vista de Fabio Fettuccia⁹:

Produto essencial com defeito dispensa assistência técnica para imediata troca ou devolução do dinheiro? No direito do consumidor tem se tornado comum às reclamações de recusa dos comerciantes para troca de produto essencial ou devolução do dinheiro.

(Grifos nossos)

Confirmando o raciocínio anterior, o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro¹⁰, já decidiu no sentido de enumerar alguns produtos de plena relevância no mundo moderno:

A privação de uso de bens duráveis essenciais ao mundo moderno (televisão, geladeira, máquina de lavar, celular, etc.) causa danos morais, ultrapassando o mero aborrecimento.

⁹ CARDOSO, Fabio Fettuccia. Produto essencial com defeito dispensa assistência técnica para imediata troca ou devolução do dinheiro. 2016. Disponível em: <https://fabiofettuccia.jusbrasil.com.br/artigos/382290789/produto-essencial-com-defeito-dispensa-assistenciatecnica-para-imediata-troca-ou-devolucao-do-dinheiro>. Acesso em: 19 mar. 2018

¹⁰ BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Recurso Inominado 0000841562012819008 RJ. Relatora: Desembargadora Adriana Sucena Monteiro Jara Moura. Disponível em: <https://tjrj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/135293142/recurso-inominado-ri-8415620128190038-rj-0000841-5620128190038>. Acesso em: 19 mar. 2018

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Indenização fixada em R\$ 2.000,00, quantia necessária e suficiente à reparação da ofensa, destacando-se seu caráter pedagógico-punitivo e levando-se em conta ainda o tempo de duração da ofensa.

Apelação a que se dá parcial provimento.

(Grifos nossos)

Posto isso, o que a norma veda é a imposição por parte do fornecedor, em usar unilateralmente uma das hipóteses dos incisos I, II e III, do parágrafo primeiro, do artigo 18 do CPDC. Aduz-se, então, que a faculdade de escolha sobre a substituição, restituição ou abatimento do preço cabe única e exclusivamente ao consumidor que adquiriu certo produto essencial, mas que por infelicidade veio apresentar vício de qualidade posteriormente.

E) DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor em seu artigo 6º, inciso VIII, prevê a inversão do ônus da prova *ope judicis, in verbis*:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.

O instituto da inversão do ônus da prova previsto no Código de Proteção e Defesa do Consumidor é inovador e benéfico quando aponta o momento processual adequado para decretar sua inversão, mas este princípio pode ser concedido *ope legis* (por força de lei), ou *ope judicis* (por obra do juiz), este último verificado a hipossuficiência do consumidor ou a verossimilhança das alegações levantadas.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Seguindo este princípio a inversão do ônus da prova por força de lei, não cabe ao n. julgador interferir no momento processual adequado para decretar a inversão do ônus da prova tendo em vista que a lei determina a concessão deste dever para aquele que patrocina a publicidade (art. 38, CDC).

Por outro lado, o artigo 6º, VIII do CPDC dispõe que é direito básico do consumidor “a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”. Neste sentido, é inegável que as alegações da autora são verossímeis e que a demandante, assim como os consumidores representados por ela nesta ACP, é hipossuficiente técnica e econômica frente à demandada, motivo pelo qual se faz necessária à inversão do ônus da prova.

V - DA ANTECIPAÇÃO DE TUTELA

Inicialmente, impende frisar que a concessão de antecipação dos efeitos da tutela antes da oitiva da parte processual ré não ofende qualquer norma ou princípio constitucional, valendo transcrever a doutrina de Nelson Nery Júnior¹¹, no sentido de inexistência de violação ao princípio do contraditório nestes casos, *in verbis*:

“Há, contudo, limitação imanente à bilateralidade da audiência no processo civil, quando a natureza e a finalidade do provimento jurisdicional almejado ensejarem a necessidade de concessão de medida liminar, inaudita altera pars, como é o caso da antecipação de tutela de mérito (CPC, art. 273), do provimento cautelar ou das liminares em ação possessória, mandado de segurança, ação popular, ação coletiva (art. 81, parágrafo único do CDC) e ação civil pública. Isto não quer significar, entretanto, violação do princípio constitucional, porquanto a parte terá oportunidade de ser ouvida, intervindo posteriormente no processo, inclusive com direito a recurso contra a medida

¹¹ In ‘Princípios do Processo Civil na Constituição Federal’. Coleção de Estudos de Processo ENRICO TULLIO LIEBMAN – volume 21. Editora Revista dos Tribunais, 5.ª edição, 1999, página 141

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

liminar concedida sem sua participação. Aliás, a própria provisoriedade dessas medidas indica a possibilidade de sua modificação posterior, por interferência da manifestação da parte contrária, por exemplo.”

Conforme os artigos 21 da Lei 7.347/1985, da Lei de Ação Civil Pública, e os artigos 83, 84 e 90 da Lei n. 8.078/1990 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor - a concessão da tutela de urgência é medida viável em demandas coletivas:

“Art. 21 - Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor.”

“Art. 83 - Para a defesa dos direitos e interesses protegidos por este Código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela.”

“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.

§ 1º - A conversão da obrigação em perdas e danos somente será admissível se por elas optar o autor ou se impossível à tutela específica ou a obtenção do resultado prático correspondente.

§ 2º - A indenização por perdas e danos se fará sem prejuízo da multa (artigo 287 do Código de Processo Civil).

§ 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.

§ 4º - O Juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.

§ 5º - Para a tutela específica ou para a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o Juiz determinar as medidas necessárias, tais como busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra,

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

impedimento de atividade nociva, além de requisição de força policial.”
(Grifos nossos).

“Art. 90 - Aplicam-se às ações previstas neste Título as normas do Código de Processo Civil e da Lei nº 7.347, de 24 de junho de 1985, inclusive no que respeita ao inquérito civil, naquilo que não contrariar suas disposições.”

É, portanto, plenamente viável o requerimento, no bojo de ação civil pública, de tutela antecipada liminar, nos moldes previstos nos parágrafos 3º. e 4º. do art. 84 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Dentro da nova classificação das tutelas de urgência proposta por Luiz Guilherme Marinoni, o retrocitado art. 84 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor alberga as três modalidades de tutela inibitória do ilícito, a saber: a) a que visa impedir a prática do ilícito; b) a que visa impedir a repetição do ilícito já praticado; **c) a que visa impedir a continuação do ilícito continuamente praticado (esta a tutela inibitória que ora almejamos).**

Neste sentido, é importante dizer que o art. 300, caput e § 3º, do Código de Processo Civil – ao tratar da concessão da tutela de urgência de natureza antecipada, impõe como requisitos a presença do *fumus boni iuris* e do *periculum in mora*, além, é claro, da reversibilidade dos efeitos da decisão.

V.I) DO FUMUS BONI IURIS

Inegavelmente que a probabilidade do direito é um requisito para a concessão da tutela provisória de urgência antecipada. Nesse sentido, nota-se, no caso em tela, que a essencialidade do produto, bem como a questão do vício de qualidade e o instituto da afastabilidade do prazo de 30 dias, **para a faculdade do uso imediato** das alternativas dos incisos I, II e III do §1º, do artigo 18 do CPDC, como a substituição, a restituição do valor e o abatimento do preço, são hipóteses facultadas ao consumidor no caso concreto e não uma imposição do fornecedor, por exemplo, de querer restituir sempre e de forma unilateral o valor pago pelo bem, diga-se de passagem, produto essencial.

V.II) DO PERICULUM IN MORA

Irrefragavelmente que o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo integram o rol de condições para o consentimento da tutela provisória de urgência antecipada. Sob esse ponto de vista,

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

a primeira observação a fazer é que por se tratar de produto essencial o perigo de dano fica iminente, quando há demora na solução do problema no caso concreto. Dessa forma, o que se busca é a efetividade do direito estampado no parágrafo terceiro do artigo 18 do CPDC, quais sejam, a substituição do produto, a restituição do valor ou o abatimento do preço, mas isso sendo uma faculdade apenas do consumidor.

Por outro lado, o risco ao resultado útil do processo consiste no impeditivo da própria marcha processual, vez que a parte mais frágil da relação jurídica de consumo fica prejudicada com a demora no pronto atendimento das hipóteses do artigo 18, §3º, do CPDC, que é um direito potestativo a favor do consumidor.

V.III) Da imposição de multa por descumprimento

A fim de garantir a eficácia das medidas antecipadas requeridas, torna-se necessário a cominação de multa diária no importe de R\$10.000,00 (dez mil reais), em face da WHIRLPOOL S/A, para a hipótese de descumprimento de qualquer uma das medidas deferidas, conforme os artigos 536 §1.º e 537 do Código de Processo Civil, com a destinação dos valores em favor de Fundo Especial de Apoio a Programas de Proteção e Defesa do Consumidor – FEPROCON.

VI - DO PEDIDO LIMINAR

Ante o exposto, a COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO requer LIMINARMENTE “*inaudita altera pars*” que seja determinado *initio litis* à ré:

- 1 – A condenação da ré na obrigação de se adequar ao direito potestativo a favor do consumidor, quanto às três hipóteses previstas, nos incisos I, II e III, §1º, do art.18 do CPDC, quando da ocorrência de vício de qualidade em produto essencial, de acordo com o parágrafo terceiro do artigo 18 do CPDC, sob a pena de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

VII - DOS PEDIDOS PRINCIPAIS

Pelo acima exposto, requer:

- 01) a citação da ré via A.R. - Aviso de Recebimento para, querendo, contestar a presente;
- 02) a confirmação por sentença do pedido de tutela acima requerido e a fixação de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para o caso de descumprimento da medida;
- 03) a condenação da ré na obrigação de fazer, ou seja, obedecer o artigo 18, §3º do CPDC, assegurando ao consumidor a decisão de escolha sobre a substituição, a restituição do valor pago ou o abatimento do preço;
- 04) seja declarada abusiva a conduta da ré, que de forma unilateral, efetua a devolução de importância sem o direito de escolha do consumidor;
- 05) a condenação da demandada a indenizar os danos individuais dos consumidores, os quais deverão ser apurados e quantificados em fase posterior, por meio de execução própria;
- 06) seja a ré condenada a pagar indenização a título de danos morais coletivos, no valor de R\$100.000,00 (cem mil reais) ou outro valor estipulado pelo respeitável juízo, em favor de Fundo Especial de Apoio a Programas de Proteção e Defesa do Consumidor - FEPROCON, em consonância em cumprimento ao disposto no inciso II do art. 24 do Decreto nº 861, de 09/07/93, que regulamentou a Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990, alterada pela Lei nº 8656, de 21 de maio de 1993;
- 07) a publicação do edital previsto no artigo 94 da Lei n. 8.078/90;
- 08) a aplicação do instituto da inversão *ope jucidis* do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CPDC);

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

09) a condenação da ré na obrigação de publicar, às suas custas, em dois jornais de grande circulação desta Capital, em quatro dias intercalados, sem exclusão do domingo, em tamanho mínimo de 20 cm x 20 cm, a parte dispositiva de eventual procedência, para que os respectivos consumidores dela tomem ciência, oportunizando, assim, a efetiva proteção de direitos lesados;

10) a intimação do Ministério Público;

11) a condenação da parte ré ao pagamento dos ônus sucumbenciais e honorários advocatícios, a serem depositados, no Fundo Especial da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, CNPJ: 14.751.813/0001-28, Banco Itaú S/A, agência 5673, conta corrente nº 00643-2;

12) a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, desde logo, em face do previsto art. 87 da Lei nº 8.078/90.

VIII – DOS ANEXOS

VIII.I) Anexo 01 – Procuração, Ata e Designação da Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ;

VIII.II) Anexo 02 – Reclamações de consumidores na CODECON em face da ré;

VIII.III) Anexo 03 – Investigação Preliminar sob o nº 006/2021 da ré na CODECON – Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ.

IX - DAS PROVAS

Requer pela produção de todas as provas admissíveis em direito.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

X - DO VALOR DA CAUSA

Dá-se a esta causa, por força do disposto no art. 291 do Código de Processo Civil e para efeitos meramente fiscais, o valor de R\$1.000,00 (mil reais).

Nestes termos,
Pede deferimento.

Rio de Janeiro, 18 de março de 2021.

Márcio Fontes de Mattos
OAB/RJ nº 223.347

Plínio Lacerda Martins
OAB/RJ nº 056.244

Jeferson Queiroz dos Santos
OAB/RJ nº 206.131

Vinícius Gomes Leal
OAB/RJ nº 165.932

S.D.G.

36/36