

SEI Nº 19.16.2420.0049338/2020-44/ 2022

Parecer nº 09/2023 - PGJMG/PROCON-MG/SECP/ASJUP

ASSUNTO: Encerramento das atividades de concessionária de automóveis no município de Montes Claros e a responsabilidade pela falta de prestação dos serviços de revisão programada e/ou de assistência técnica.

EMENTA: PJ de Montes Claros – responsabilidade da concessionária e da fabricante/montadora – descumprimento da oferta da disponibilidade de assistência técnica/ revisões periódicas obrigatórias – quebra imotivada de garantia contratual – danos morais coletivos.

1 – FATOS

Trata-se de solicitação, encaminhada a esta Assessoria Jurídica, pela Promotoria de Justiça de Montes Claros, de emissão de parecer acerca dos fatos a seguir narrados.

Em 2019, com o encerramento das atividades, no município de Montes Claros, da única concessionária de automóveis de uma determinada marca, os consumidores de tais produtos ficaram sem a prestação dos serviços de revisão programada e/ou de assistência técnica.

No procedimento administrativo instaurado na Promotoria de Justiça, a concessionária informou que o encerramento das atividades não se deu por opção dos administradores, mas, sim, em razão do enfraquecimento do mercado de automóveis, o que provocou prejuízos financeiros e inviabilizou o negócio. Mesmo diante dessa situação, o fabricante condicionou a manutenção da concessão à realização, às expensas pela concessionária, de investimentos, causando desacordo comercial insuperável. Ciente da inviabilidade de funcionamento, a concessionária cogitou, junto ao fabricante, a possibilidade de continuar a prestação de serviços de assistência técnica dos veículos da marca em instalações (oficina) de outra empresa do grupo, opção que foi prontamente negada pela montadora, sobretudo porque a transferência da concessão para outro fornecedor já estava sendo negociada.

O fabricante informou que as revisões programadas ou os serviços de assistência técnica poderiam ser realizados em Sete Lagoas, município distante 350 quilômetros de Montes Claros, restando, aos consumidores, o ônus da locomoção ou do transporte do veículo. Informou também que, em virtude da negociação da concessão com outro fornecedor, todo e qualquer serviço de assistência técnica eventualmente realizado pela concessionária não seria reconhecido. Informou também que o encerramento das atividades da antiga concessionária não traria prejuízos para os consumidores da marca, seja porque já havia previsão de inauguração de nova concessionária, seja porque, no ano de 2020, houve severas restrições de funcionamento do comércio em decorrência da pandemia.

Ocorre que, em nenhum momento da negociação para a venda dos veículos e tampouco no manual de garantia, os consumidores foram informados que, no caso de fechamento da concessionária, seriam obrigados a deslocar a outro município para a realização das revisões periódicas/programadas ou de serviços de assistência técnica.

Há, então, quatro questões jurídicas a serem respondidas:

- a) O encerramento das atividades de única concessionária de veículos local autorizada pela montadora gera alguma responsabilidade solidária ou subsidiária desta? (sic)
- b) No caso do encerramento acima especificado, quem deve arcar com os custos de deslocamento para cidade mais próxima com vistas à realização de revisões e assistência técnica de veículos ainda em garantia da fabricante e montadora? (sic)
- c) O caso em tela demanda ressarcimento por danos morais coletivos diante da ofensa aos consumidores locais de alguma forma lesados? (sic)
- d) A concessionária (...) ou a fabricante e montadora de veículos (...) teriam que manter as garantias contratuais a todos os consumidores de alguma forma lesados com o encerramento de única concessionária de veículos local, na medida em que não se deslocaram à concessionária de veículos mais próxima (no caso, Sete Lagoas/MG) para efetuar suas revisões e assistências técnicas no período de garantia de seus veículos?

É o breve relato. Passa-se à análise.

2 - ANÁLISE JURÍDICA

2.1 - Ausência de Parecer da Asjup ou de Normas Específicas

Preliminarmente, registre-se que não há parecer desta Assessoria Jurídica sobre o tema.

Após pesquisas, verificou-se que não existe, em nosso ordenamento jurídico, lei federal ou estadual que disponha, especificamente, sobre as questões "a", "b", "c" e "d" constantes do item "1" deste parecer. Também não foi constatada norma do município de Montes Claros/MG.

2.2 – Lei Federal n.º 6.729/1979 (Lei "Ferrari")

A relação entre a concessionária e a montadora de automóveis é regida pela Lei Federal nº 6.729/1979. Conhecida como a Lei "Ferrari", a norma trata da concessão comercial entre produtores e distribuidores de veículos automotores de via terrestre.

Sobre essa norma, algumas ponderações são merecidas.

Consta em seu primeiro artigo:

Art. 1º. A distribuição de veículos automotores, de via terrestre, efetivar-se-á através de concessão comercial entre produtores e distribuidores disciplinada por esta Lei e, no que não a contrariem, pelas convenções nela previstas e disposições contratuais.

É "produtor" a empresa industrial que realiza a fabricação ou montagem de veículos automotores (art. 2º, I), enquanto "distribuidor" consiste na empresa comercial que realiza a comercialização de veículos automotores, implementos e componentes novos, presta assistência técnica a esses produtos e exerce outras funções pertinentes à atividade (art. 2º, II).

Nesse contexto, a comercialização de automóveis novos no mercado de consumo fica adstrita às concessionárias, podendo o fabricante proceder à venda direta somente quando feita para a Administração Pública, direta ou indireta, a Corpo Diplomático e a outros compradores especiais, assim definidos na lei (art. 15).

Produtor e distribuidor deverão firmar contrato de concessão específico, no qual constará o objeto, as obrigações das partes, valores envolvidos, a vigência, as penalidades, entre outras situações. O pacto é denominado de Contrato de Concessão Comercial sobre Venda de Automóveis.

Assim, o contrato de concessão comercial de venda de automóveis, diferentemente dos contratos de concessão comerciais genéricos, consiste em instrumento típico e específico, disciplinado por norma própria, a qual determina que o produtor/fabricante de automóveis (concedente) permita que um empresário seja o

distribuidor/comerciante de seus produtos (concessionário).

Constituem objeto de concessão:

- a) a comercialização de veículos automotores, implementos e componentes fabricados ou fornecidos pelo produtor;
- b) a prestação de assistência técnica a esses produtos, inclusive quanto ao seu atendimento ou revisão;
- c) o uso gratuito de marca do concedente, como identificação.

Em suma, uma empresa produtora de veículos automotores, para escoar sua produção, deverá utilizar do contrato de concessão. E nesse contrato de concessão comercial poderão constar, como restrições ao concessionário, a proibição de vender veículos novos de outro fabricante, promover a venda dentro de cota pré-definida de produtos, a manutenção de estoques regulares de automóveis, a vedação de comercialização para fins de revenda, entre outras situações. O que se vê, então, é que a Lei Federal n.º 6.729/1979 objetiva a criação e manutenção de sistema de comercialização de veículo a partir do estabelecimento de uma estrutura verticalizada, em que restrições podem ser impostas, especialmente, ao ente distribuidor (concessionário).

Todavia, a "Lei Ferrari" não contrapõe aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, especialmente, suas definições sobre a figura do consumidor e do fornecedor, tampouco às responsabilidades pela qualidade/propriedade do produto.

Na verdade, essa norma impõe regras à relação entre produtor de veículos e seus distribuidores, não apresentando reflexos nos direitos dos consumidores e nas obrigações dos fornecedores.

Vê-se, então, que a relação entre produtores e os distribuidores de veículos automotores é regimentada por lei específica (Lei Federal n.º 6.729/1979), mas essa norma não afeta a relação entre os mencionados fornecedores e os consumidores.

2.3 – Produtor/Distribuidor como Fornecedor à Luz do CDC

Como visto, conforme a Lei Federal n.º 6.729/1979, no mercado de veículos automotores de via terrestre novos, produtor é aquele que produz ou monta os veículos, enquanto distribuidor fica incumbido da comercialização de tais bens, de implementos e de componentes novos, da prestação de assistência técnica a esses produtos e do exercício de outras funções pertinentes à atividade.

A harmonização dessas figuras com os preceitos do Código de Defesa do Consumidor é nítida e não há barreiras jurídicas.

Nessa esteira, conforme o artigo 3º da Lei Federal n.º 8.078/1990 (CDC), é fornecedor, para fins de aplicação das regras de defesa e de proteção do consumidor, a pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que, para o mercado de consumo, produzem, montam, criam, constroem, transformam, importam, exportam, distribuem ou comercializam produtos ou serviços.

Inquestionavelmente, os agentes responsáveis pela prática comercial de colocar no mercado de consumo veículos automotores referidos na Lei Ferrari são, na forma do Código de Defesa do Consumidor, considerados fornecedores.

Conclui-se, então, que o produtor e o distribuidor de veículos automotores mencionados no artigo 1º da Lei Federal n.º 6.729/1979 são, em plena consonância com o artigo 3º da Lei Federal n.º 8.078/1990, fornecedores, vez que exercem atividades expressamente indicadas nesse último dispositivo legal, quais sejam, produzir, montar, distribuir e comercializar produtos.

2.4 - Responsabilidade Civil e a Solidariedade entre Fornecedores

Basicamente, a responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor, em relação ao fornecimento de produtos e serviços, pode ser analisada sob dois aspectos:

- Responsabilidade pelo fato do produto/serviço (Capítulo IV, Seção II);
- Responsabilidade por vício do produto/serviço (Capítulo IV, Seção III).

Imprescindível é distinguir vício de defeito, pois essa distinção é elemento de mensuração para definição da responsabilidade por vício ou por fato do produto/serviço.

Vício se dá quando produtos ou serviços, em razão de sua qualidade, quantidade ou informações, são impróprios ou inadequados ao uso ou consumo a que se destinam. Em outros termos: produtos ou serviços com vício são aqueles que não prestam para o cumprimento da finalidade para as quais eles foram colocados no mercado de consumo. O automóvel que, ao contrário do informado na publicidade, é pouco econômico, consiste em exemplo de produto com vício.

Defeito, por sua vez, ocorre quando o produto ou o serviço não fornece a segurança que dele legitimamente se espera, podendo ocasionar, em virtude de seu projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos, dano ou risco de dano. O automóvel cujos sistemas de frenagem são insuficientes para paralisá-lo adequadamente é um exemplo de produto defeituoso. Ressalte-se que a consecução do evento danoso, também chamado de acidente de consumo, não é imprescindível para apontar como defeituoso o produto/serviço. Basta a existência do potencial risco para que essa qualidade (defeituoso) reste configurada. De outro lado, o acidente de consumo se perfaz com a ocorrência do fato danoso, surgindo, então, a responsabilidade do fornecedor. Constatado fato do produto, tem-se a confirmação do acidente de consumo quando se identifica o dano e o seu responsável (autoria).

Em síntese, o defeito pressupõe o vício. Há vício sem defeito, mas não há defeito sem vício. O vício é algo vinculado a alguma característica do produto, seja de qualidade, quantidade, funcionamento ou não, enquanto o defeito é o vício acrescido de um problema extra, que causa um dano maior que simplesmente o mau funcionamento, a quantidade errada, a perda do valor pago. O defeito causa, além do dano do vício, outro(s) dano(s) ao patrimônio material e/ou moral do consumidor^[1]. Por isso, somente se fala propriamente em acidente, e, no caso, acidente de consumo, quando há defeito^[2].

Considerando os preceitos expostos, torna-se mais fácil compreender as possibilidades de extensão da responsabilidade entre os entes responsáveis pelo fornecimento de produtos e serviços.

A responsabilidade por vício em produtos, referida como responsabilidade solidária, está prevista no artigo 18 do CDC, que assim estabelece:

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. (...)

Vê-se, claramente, que todos que contribuíram para inserção do produto no mercado de consumo são responsáveis pelos vícios que eventualmente o bem apresenta. Produzir, montar, criar, construir, transformar, importar, exportar, distribuir e comercializar são ações, consoante o artigo 3º do CDC, afetas à inserção de produtos no mercado de consumo. Nessa hipótese, a responsabilidade é solidária.

Logo, aquele que, entre outras ações, produziu, montou ou comercializou um produto tem responsabilidade solidária em relação a vícios porventura constatados, podendo o consumidor reclamar contra qualquer um deles.

O Superior Tribunal de Justiça tem decisão nesse sentido:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. INDENIZATÓRIA. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. ADMISSÃO DE PREQUESTIONAMENTO FICTO. NECESSIDADE DE INDICAÇÃO DE AFRONTA AO ART. 1.022 DO NCPC. VEÍCULOS AUTOMOTORES. VÍCIO DO PRODUTO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. FABRICANTE E FORNECEDOR. PRECEDENTES DESTA CORTE. SÚMULA 83/STJ. DANOS MATERIAIS E MORAIS. CABIMENTO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. NECESSIDADE DE REEXAME DE PROVAS. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO NÃO PROVIDO. 1. Fica inviabilizado o conhecimento de tema trazido no recurso especial, mas não debatido e decidido nas instâncias ordinárias, tampouco alvo dos embargos de declaração opostos, para sanar eventual omissão, porquanto ausente o indispensável prequestionamento. Aplicação, por analogia, das Súmulas 282 e 356 do STF. 2. Esta Corte de Justiça, ao interpretar o art. 1.025 do Código de Processo Civil de 2015, concluiu que "a admissão de prequestionamento ficto (art. 1.025 do CPC/15), em recurso especial, exige que no mesmo recurso seja indicada violação ao art. 1.022 do CPC/15, para que se possibilite ao Órgão julgador verificar a existência do vício inquinado ao acórdão, que uma vez constatado, poderá dar ensejo à supressão de grau facultada pelo dispositivo de lei" (REsp 1.639.314/MG, Rel.

Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 04/04/2017, DJe de 10/04/2017). Precedentes: **3. A jurisprudência do STJ é no sentido de que é solidária a responsabilidade do fabricante e da concessionária por vício do produto, em veículos automotores, podendo o consumidor acionar qualquer um dos coobrigados.** 4. O Tribunal a quo julgou nos moldes da jurisprudência pacífica desta Corte. Incide, portanto, a Súmula 83 do STJ. 5. Somente é admissível o exame do valor fixado a título de danos morais em hipóteses excepcionais, quando for verificada a exorbitância ou a natureza irrisória da importância arbitrária, em flagrante ofensa aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. 6. No caso, o montante estabelecido pelo Tribunal de origem em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) não se mostra excessivo, a justificar sua reavaliação em recurso especial. 7. É impossível conhecer da alegada divergência interpretativa, pois a incidência da Súmula 7 do STJ na questão controversa apresentada é, por consequência, óbice também para a análise do apontado dissídio, o que impede o conhecimento do recurso pela alínea c do permissivo constitucional. 8. Agravo interno a que se nega provimento. (STJ - AgInt no AREsp: 1347316 PR 2018/0209842-3, Relator: Ministro RAUL ARAÚJO, Data de Julgamento: 02/04/2019, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 15/04/2019).

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. JULGAMENTO EXTRA PETITA. INEXISTÊNCIA. VÍCIO DO PRODUTO. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO DOS AUTOS. INADMISSIBILIDADE. SÚMULA N. 7 DO STJ. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA CONCESSIONÁRIA E DO FABRICANTE DE AUTOMÓVEIS. DECISÃO MANTIDA. 1. Afastada a alegação de julgamento extra petita, visto que o acórdão recorrido não violou os limites objetivos da demanda, tampouco concedeu providência jurisdicional diversa da exposta na inicial. 2. O recurso especial não comporta exame de questões que impliquem revolvimento do contexto fático-probatório dos autos, a teor do que dispõe a Súmula n. 7 do STJ. 3. No caso concreto, o Tribunal de origem examinou os elementos fáticos dos autos para concluir pela existência de vício no produto. Dessa forma, a alteração do acórdão recorrido exigiria reexame da prova dos autos, inviável em recurso especial, nos termos da súmula mencionada. **4. "O entendimento desta Corte é no sentido de que a concessionária (fornecedora) e o fabricante de automóveis possuem responsabilidade solidária em relação ao vício do produto"** (AgInt no REsp n. 1.640.789/PR, Relator Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 24/10/2017, DJe 6/11/2017). 5. Agravo interno a que se nega provimento. (STJ - AgInt no AREsp: 1291855 SP 2018/0110831-6, Relator: Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, Data de Julgamento: 20/09/2018, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 27/09/2018).

Já em relação a defeitos, o artigo 12, inserido também no capítulo IV do CDC, na seção "Da responsabilidade pelo fato do produto e o serviço", assim dispõe:

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

Quando se trata da ocorrência de danos ou risco de danos, o legislador vinculou a responsabilidade àqueles que praticaram as ações de concepção do produto, ou seja, fabricante, o produtor, o construtor e, excepcionalmente, o importador. Note-se que não consta no dispositivo a palavra ou expressão que designem a responsabilidade solidária entre eles. Conforme ensina Bolzan[3], o legislador especificou os fornecedores e, conseqüentemente, cada um responderá, a princípio e individualmente, pelos danos a que der causa. E continua o professor:

"Tal constatação não impede, entretanto, o reconhecimento da responsabilidade solidária pelo princípio da solidariedade insculpido, dentre outros, nos arts. 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, da Lei nº 8.078/90, ou seja, se for demonstrado no caso concreto que mais de um da cadeia de fornecedores contribuiu para a causação do dano, todos responderão solidariamente." [4]

Tem-se, então, que o fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador são passíveis de responsabilização em caso de acidente de consumo. Nessa hipótese, a responsabilidade não é, em princípio, solidária.

Contudo, em caso de acidente de consumo, o comerciante também poderá ser responsabilizado pelo fato, se o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados, ou o produto não contiver tais informações, ou quando, em se tratando de produtos perecíveis, esses não forem adequadamente conservados, conforme artigo 13 do CDC. Por fim, tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo (art. 7º, parágrafo único, do CDC).

Assim, o produtor, o montador, o criador, o construtor, o transformador, o importador, o exportador, o distribuidor e o comerciante de produtos, como regra, respondem solidariamente pelos vícios constatados em produtos que, de alguma forma, contribuíram para inserção no mercado de consumo. Mas, em se tratando de defeito, a responsabilização recai, como regra, naquele que fabricou, produziu, construiu ou importou o produto.

Conclui-se que o produtor, o montador e o distribuidor de veículos automotores, como regra, respondem solidariamente pelos vícios constatados em seus produtos, e, excepcionalmente, por defeitos.

2.5 – A Boa-Fé Objetiva, a Transparência e o Dever de Informar

A boa-fé objetiva nas relações de consumo traduz-se como o dever que as partes têm de corresponderem fielmente à expectativa criada uma na outra durante a fase de tratativas que antecede à contratação.

Para Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho, a boa-fé objetiva é um padrão ético objetivo de confiança recíproca, atuando segundo o que se espera de cada um, em respeito a deveres implícitos a todo negócio jurídico bilateral: confidencialidade, respeito, lealdade recíproca, assistência, etc.^[5]

O dever de informação é dever anexo à boa-fé objetiva, que deve ser observada nas fases pré e pós-contratuais. Encontra-se disciplinado no art. 6º, inciso III, do CDC, como direito básico do consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

O dispositivo mencionado impõe ao fornecedor não apenas o dever de informar, mas o faz constar, de maneira expressa, que a informação deve ser adequada e clara. O fornecedor tem que observar, também, o perfil do consumidor destinatário final do seu produto, sob pena de, não o fazendo, descumprir o dever de informação disposto no art. 6º, III, do CDC.

Entendimentos do STJ e do TJMG ressaltam a importância do fornecedor informar adequadamente e de forma clara o consumidor final, conforme se vê abaixo:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR - APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - ENCERRAMENTO DAS ATIVIDADES - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - VIOLAÇÃO AO DEVER DE INFORMAÇÃO - DANOS MATERIAIS - NÃO COMPROVADOS - DANOS MORAIS - CONFIGURAÇÃO - QUANTUM INDENIZATÓRIO - RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. 1. Aplica-se ao contrato de prestação de serviços educacionais as regras do Código de Defesa do Consumidor. **2. O encerramento repentino das atividades de ensino ofertadas, sem prévia comunicação dos alunos, viola o dever de informação previsto no art. 6º, inciso III, do CDC e, em sendo assim, configura falha na prestação de serviços.** 3. Os danos materiais devem ser devidamente comprovados, tanto no que se refere à sua existência, quanto à sua extensão, ônus do qual a parte autora não se desincumbiu, nos termos do art. 373, I, do CPC. 4. É evidente a frustração vivenciada pela aluna diante do encerramento abrupto do curso, no qual se encontrava matriculada. 5. Inexistindo parâmetros objetivos para a fixação da indenização por danos morais, deve o julgador observar a razoabilidade e a proporcionalidade, atentando para o seu caráter punitivo-educativo, e também amenizador do infortúnio causado. 6. Sentença parcialmente reformada. (TJ-MG - AC: 10407150080197001 Mateus Leme, Relator: Shirley Fenzi Bertão, Data de Julgamento: 24/03/2021, Câmaras Cíveis / 11ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 24/03/2021)

PROCESSUAL CIVIL. CONSUMIDOR. DIREITO À INFORMAÇÃO. ARTS. 6º, III, e 31 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. DIMINUIÇÃO NA QUANTIDADE E PESO DE PRODUTO. OSTENSIVIDADE DE ADVERTÊNCIA NÃO CARACTERIZADA. PRINCÍPIOS DA TRANSPARÊNCIA, BOA-FÉ OBJETIVA, SOLIDARIEDADE E VULNERABILIDADE. CAVEAT EMPTOR. 1. Trata-se, na origem de Ação Ordinária com pedido de Tutela Antecipada, em desfavor da União objetivando anulação de processo administrativo ou, sucessivamente, redução de multa administrativa aplicada à empresa em razão de violação ao Código de Defesa do Consumidor e à Portaria 81/2002 do Ministério da Justiça, notadamente por ter comercializado biscoito com redução de peso sem a devida ostensividade da informação no rótulo do produto e sem diminuição proporcional no preço. **2. Informação é um dos direitos básicos do consumidor, talvez o mais elementar de todos na classe dos instrumentais (em contraste com direitos substantivos, como proteção da saúde e segurança), daí a sua expressa prescrição pelo art. 5º, XIV, da Constituição de 1988: "é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional". Consoante o CDC, é direito básico do consumidor "a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço" (art. 6º, III, do CDC). Nesse direito instrumental se encontra, sem exagero, um dos baluartes do microsistema e da própria sociedade pós-moderna, ambiente no qual também se insere a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva (CDC, arts. 6º, IV, e 37).** 3. **A falta ou a deficiência material ou formal de informação não só afrontam o texto inequívoco e o espírito do CDC, como também agridem o próprio senso comum, sem falar que convertem o dever de informar em dever de informar-se, ressuscitando, ilegítimamente e contra legem, a arcaica e renegada máxima caveat emptor (= o consumidor que se cuida).** 4. **Por expressa disposição legal, só respeitam o princípio da transparência e da boa-fé objetiva, em sua plenitude, as informações que sejam "corretas, claras, precisas, ostensivas e que indiquem, nessas mesmas condições, as "características, qualidades, quantidades, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados" do produto ou serviço, objeto da relação jurídica de consumo (art. 31 do CDC, grifo acrescentado). Logo, em tese, o tipo de fonte e localização de restrições, condicionantes, advertências e exceções devem ter destaque, sob pena de violação do dever de ostensividade.**

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. CARTÃO DE CRÉDITO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONSUMIDOR INDUZIDO A ERRO. DEVER DE INFORMAÇÃO. VIOLAÇÃO. DANOS MORAIS. O Código de Defesa do Consumidor impõe ao fornecedor a adoção de um dever de conduta, ou de comportamento positivo, de informar o consumidor a respeito das características, componentes e riscos inerentes ao produto ou serviço. Informação adequada implica em correção, clareza, precisão e ostensividade, sendo o silêncio, total ou parcial, do fornecedor, a respeito da utilização do serviço, uma violação do princípio da transparência que rege as relações de consumo. A indução do consumidor a erro, por acreditar que estava contratando cartão de crédito, quando, na realidade, se tratava da contratação de empréstimo consignado em folha, viola os princípios da probidade e boa-fé contratual. O desconto indevido de numerário dos proventos do consumidor, o qual não abatia o débito, mas se tratava apenas de quitação da parcela mínima da fatura de cartão de crédito, por ludibriar o consumidor, gera lesão a direito da personalidade. A fixação da indenização por danos morais deve-se dar com prudente arbítrio, para que não ocorra enriquecimento de uma parte, em detrimento da outra, devendo observar os critérios da razoabilidade e proporcionalidade. (TJ-MG - AC: 10000211164496001 MG, Relator: Estevão Lucchesi, Data de Julgamento: 26/08/2021, Câmaras Cíveis / 14ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 26/08/2021)

Esses julgados, mesmo tratando de temas diversos do parecer, retratam a importância do dever de informar clara e adequadamente, pois é a partir dessa informação que o consumidor poderá escolher concretizar ou não o negócio jurídico, configurando a sua ausência em falha do fornecedor diante os ditames do CDC.

E informar clara e adequadamente pressupõe transparência, um dos princípios da Política Nacional das Relações de Consumo (artigo 4º do CDC). Cláudia Lima Marques^[6] ensina que:

“Transparência significa informação clara e correta sobre o produto a ser vendido, sobre o contrato a ser firmado, significa lealdade e respeito nas relações entre fornecedor e consumidor, mesmo na fase pré-contratual, isto é, na fase negocial dos contratos de consumo.”

No caso tratado neste parecer, a concessionária, após saber de sua desvinculação do fabricante de automóveis, não informou os consumidores que a cidade mais próxima para a assistência técnica, seja para sanção de vícios ou de defeitos, ou para realização revisões programadas, seria Sete Lagoas/MG. A ciência desse fato, certamente, seria determinante na decisão de compra de muitos consumidores, sendo, portanto, uma informação extremamente relevante.

Conclui-se que o fornecedor-comerciante [concessionária], por não ter prestado informações clara e adequadamente sobre os produtos ofertados/comercializados, agiu com ausência de boa-fé e de transparência, contrariando o disposto nos artigos 4º e 6º, III, do CDC.

2.6 – Formas de Garantia

O Código de Defesa do Consumidor prevê duas espécies de garantia: a legal e a contratual. A primeira está tratada no art. 24, tem cunho obrigatório e independe de termo expresso. Assim diz:

Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.

Como visto, a garantia legal é impositiva e obrigatória, não podendo o fornecedor se abster de atendê-la. Ela se fundamenta em vários princípios e institutos implementados pelo Código de Defesa do Consumidor, inclusive a responsabilidade civil. Nesse ponto, deve ser ressaltado um dos princípios da Política Nacional das Relações de Consumidor, que é a “ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor”. Uma das formas de consecução desse princípio é a garantia de padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho para os produtos e serviços disponibilizados no mercado de consumo. Ou seja, cumpre ao Estado, como uma política pública de defesa do consumidor, garantir a existência e oferta de bens de consumo de qualidade, seguros, duráveis e bom desempenho adequado.

Nessa esteira, a garantia legal prevista no artigo 24 do CDC é uma consequência dos princípios fundadores da Política Nacional das Relações de Consumo, pois, ao fornecedor, cabe ofertar produtos com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, e, caso isso não ocorra, deverá prestar assistência cabível, durante prazos determinados.

Repita-se: a garantia legal é inderrogável, não podendo ser desprezada ou afastada pelo fornecedor.

Assim, o produto que não é contemplado com a qualidade adequada, segurança, durabilidade e desempenho, caberá aos fornecedores prestarem a assistência devida, sendo a solidariedade da responsabilidade apurada a partir do caso concreto, considerando, especialmente, a ocorrência de vício ou defeito.

Os prazos relacionados à garantia legal estão dispostos no artigo 26 do CDC:

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

§ 2º Obstat a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

II - (Vetado).

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

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

O prazo, então, é de 30 dias para bens não duráveis e de 90 dias para bens duráveis. Essa contagem do prazo inicia-se a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços. Nos casos de vícios ocultos, conforme preconiza o art. 26, § 3º, do CDC, a contagem do prazo somente pode ter início a partir da ciência efetiva do vício pelo consumidor.

A segunda garantia, designada como contratual ou complementar, é uma faculdade do fornecedor, e exige termo escrito, que deve ser padronizado, visando esclarecer, de maneira uniforme, em que consiste a garantia, a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus do consumidor. Está prevista no artigo 50 do CDC:

Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

É relevante ressaltar que o termo de garantia contratual definirá o lugar onde ela pode ser exercitada, entre outras condições que podem distingui-la, imensamente, da garantia legal.

Por ser contratual, a garantia complementar condiz em mera liberalidade do fornecedor, podendo ser ofertada ou não. Se ofertada, ela complementa a garantia legal, na forma pactuada.

É importante ressaltar que a garantia contratual, como dito, definirá as situações, prazos, locais, custos afetos a prestação de eventual assistência, sendo um contrato que pode não abranger todas as obrigações contempladas, em tese, pela garantia legal, ou até extrapolá-las. Por isso, a identificação, inclusive, de eventual solidariedade civil de fornecedores na sanção de vícios ou de defeitos também deverá ocorrer no caso concreto, com avaliação detalhada do termo de garantia.

Conclui-se que a garantia legal referente a um produto obriga todos os fornecedores a prestarem a assistência devida, sendo a solidariedade da responsabilidade apurada a partir do caso concreto, considerando, especialmente, a ocorrência de vício ou de defeito. De outro lado, a responsabilidade pela assistência prevista na garantia contratual deve considerar, além do caso concreto e a ocorrência de vício ou de defeito, os termos pactuados em contrato.

2.6.1 – Encerramento de única concessionária de veículos local e custos para exercício das garantias (legal e contratual)

À luz do Código de Defesa do Consumidor, especialmente, da responsabilidade civil dos fornecedores em relação a vícios e defeitos e dos princípios da boa-fé objetiva, da transparência e do dever de informação, o exercício da garantia legal e contratual deverá ocorrer sem que custos indevidos (relativos à garantia legal) ou não previstos (relativos à garantia contratual) sejam impostos ao consumidor, vez que sua legítima expectativa é utilizar o produto conforme ofertado/contratado.

Nesse sentido, impor ao consumidor, em momento pós-venda, quando se dá a utilização do bem, custos não previstos na oferta ou no contrato, é situação incompatível com a boa-fé, com a transparência e com o dever de informação.

Nessa hipótese, a perda da garantia seria desproporcional ao contexto e poderia ser considerada cláusula iníqua, o que é vedado pelo art. 51, IV, do CDC, colocando o consumidor em desvantagem exagerada, ou incompatível com a boa-fé ou a equidade:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

(...)

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade.

O conceito de iniquidade seria o oposto de equidade, literalmente. Este inciso, mencionado na legislação consumerista, abarca norma proibitiva de todas as espécies de abusos contratuais, mesmo aqueles previstos, de forma exemplificativa, nos demais incisos do mesmo dispositivo.

Note-se, ainda, que a boa-fé objetiva e a equidade são verdadeiras cláusulas gerais a serem aplicadas em todas as relações jurídicas de consumo, mesmo que não se encontre explicitada no instrumento contratual. Dessa forma, é importante que haja o verdadeiro equilíbrio entre as partes pactuantes (consumidor e fornecedor), que atuem fulcrados na boa-fé para a conclusão do negócio jurídico de consumo.

No presente estudo, devido ao encerramento das atividades da empresa concessionária, os veículos adquiridos nesse estabelecimento, no período de garantia, devem ter garantidas as revisões periódicas ou os serviços de assistência técnica, sem qualquer custo adicional para o consumidor, atendendo exatamente a expectativa nele gerada no momento da oferta e da contratação.

O custo do deslocamento/transporte do veículo automotor até outra localidade, para realização de revisões ou serviços de assistência técnica, deverá, então, ser suportado pelos fornecedores, havendo, nesse caso, a responsabilidade solidária, podendo o consumidor reclamar tal custo tanto do produtor quanto do distribuidor.

Conclui-se que a imposição, a consumidores, em momento pós-venda, quando da utilização do bem, de custos não previstos na oferta, na publicidade ou no contrato, afronta a boa-fé, a necessária transparência e o dever de informação, princípios inseparáveis da justa relação de consumo.

2.7 – Manutenção de Garantias sem a Realização das Revisões Programadas

Em relação à garantia contratual prevista no artigo 50 do Código de Defesa do Consumidor, ela é fornecida mediante termo escrito, no qual consta em que ela consiste, a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada, e os ônus a cargo do consumidor. Por isso, a sua vigência pode, a depender do disposto no contrato, estar vinculada ao cumprimento, pelo consumidor, de determinados expedientes. No setor automotivo, a garantia complementar poderá ser anulada se, em tese, houver descumprimento de procedimentos de revisão ou de manutenção previstos no documento.

No caso em tela, ao se consultar o termo de garantia constante nos autos do Inquérito Civil 0433.19.001938-3, verifica-se que o fornecedor, de fato, condiciona a sua validade à estrita execução das revisões periódicas. O item 2 do documento estabelece as circunstâncias que podem ensejar a perda da garantia complementar. Entre elas, constam indicações referentes às revisões periódicas. Assim, ensejarão a perda da garantia:

2.7. Negligência do proprietário nas Revisões Periódica. Todas as Revisões Periódicas deverão ser executadas em conformidade com este Livrete de Bordo, pois o cumprimento do plano de revisão possibilita a detecção e prevenção de eventuais falhas em quaisquer dos componentes, de forma a assegurar o funcionamento harmônico e adequado do veículo e o não comprometimento da garantia concedida. O não cumprimento do programa de Revisões Periódicas, constante deste Livrete poderá, além de prejudicar o bom desempenho do veículo [...], ensejar a não cobertura de itens cujas falhas poderiam ser evitadas. A [...] recomenda a todos os proprietários, que seja obedecido o Plano de Revisões Periódicas para fruição plena da garantia concedida.

Tem-se, então, que a garantia contratual concedida pela fabricante de automóveis [...] está condicionada à realização das revisões periódicas e manutenções preventivas.

De outro lado, a garantia legal deve ser analisada sob outra perspectiva, pois, quando se tratar de vícios, sobretudo o oculto, ou de defeitos, não há que condicionar respectivo reparo ou indenização a execução prévia de procedimentos. A sanção dos efeitos dos vícios ou de defeitos independe de pactuação anterior, bastando a coadunção dos eventos com as determinações legais.

Conclui-se que a execução dos serviços e de reparos previstos nos termos de garantia complementar pode ser condicionada à adoção, pelo consumidor, de procedimentos pré-determinados. Todavia, em se tratando de vícios, sobretudo os ocultos, ou de defeitos, os preceitos do CDC devem ser observados, podendo, por isso, haver a obrigação de reparos ou de indenização por parte do fornecedor.

2.8 - Informação e Publicidade Enganosa

O Código de Defesa do Consumidor, em diversos momentos, assevera a obrigação dos fornecedores, na oferta, apresentação e comercialização de produtos e de serviços, assegurarem, aos consumidores, as informações pertinentes ao negócio. De fato, a existência e a disposição, de forma clara e precisa, das informações determinantes para o processo de escolha e de decisão de compra consistem em um dos mais importantes fundamentos do sistema jurídico de defesa do consumidor.

O direito de informação do consumidor, na estrutura do CDC, pode ser destacado nos seguintes dispositivos:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

§ 2º É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

§ 3º Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

Sob o aspecto da informação, seja na publicidade, oferta ou apresentação do produto/serviço, o caso em tela pode ser vislumbrado em duas situações hipotéticas.

Na primeira, os fornecedores ofertam o bem, com auxílio de informações, inclusive em publicidade, que, de qualquer forma, indicam ou reforçam a presença, na localidade, de representantes do produto aptos para comercialização e assistências de pós-venda. Nesse caso, inegavelmente, a decisão de compra do consumidor pode ser influenciada por essa condição, que cinge de segurança a posse e a utilização do automóvel, que, na eventual necessidade de serviços de garantia ou de reparo, contará com estabelecimentos locais autorizados para essas funções. Assim, um cenário em que tais estabelecimentos, por qualquer razão, deixam de existir, esvaindo, desse modo, a possibilidade de realização, localmente, dos serviços de garantia ou de reparo em referência aos veículos anteriormente adquiridos, consiste em real contraposição ao informado em ofertas ou comunicações publicitárias. Configurada estará a informação enganosa prestada na fase de oferta, inclusive na publicidade.

Ressalte-se, ainda, que o princípio da vinculação da oferta, apresentação ou publicidade constante no artigo 35 do CDC, dá ao consumidor o direito de, alternativamente e a sua escolha, (i) exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade, (ii) aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente ou (iii) rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

De outro lado, como segunda hipótese, se, durante o processo de desfazimento da concessão entre fabricante e revendedor, as ofertas e comercializações dos automóveis não alertaram para a futura e sabida cisão, que afetaria o exercício da garantia e fruição da assistência técnica, haverá, em tese, a prática de publicidade enganosa por omissão e da conduta penal prevista no artigo 66 do CDC, que tipifica como crime "fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços".

Como afirmado, deixar de informar dado essencial do produto ou do serviço, sendo esse aquele com poder de influenciar fortemente a decisão de compra do consumidor, caracteriza a publicidade enganosa por omissão, na forma do § 3º do artigo 37 do CDC, agredindo não somente esse dispositivo, como também o inciso IV do artigo 6º. Existe, também, irrefutavelmente, uma informação inadequada sobre a mercadoria, contrariando o direito básico do consumidor previsto no inciso III do também artigo 6º.

Conclui-se que o fabricante e/ou a concessionária de automóveis que ofertam um automóvel com auxílio de informações, inclusive, em publicidades, que, de qualquer forma, indicam ou reforçam a presença, na localidade, de representantes do produto aptos para assistências de pós-venda (serviços de garantia e de reparo), estará praticando publicidade enganosa ou cometendo o delito previsto no artigo 66 do CDC, caso tais condições deixem de existir, podendo o consumidor, inclusive, exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade, de aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente, e até mesmo de rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

2.9 - Danos Morais Coletivos

Os tribunais brasileiros têm reconhecido ser plenamente possível a condenação de fornecedores de produtos e serviços ao pagamento de danos morais coletivos, independentemente da comprovação individual e casuística dos males causados especificamente a cada consumidor. Concluir se o caso em análise acomoda a hipótese de danos morais coletivos é melindroso, mas, de forma sucinta, há claramente dois entendimentos possíveis.

Antes, contudo, é imperioso demonstrar distinções entre os direitos coletivos, difusos e os individuais homogêneos.

No Código de Defesa do Consumidor, ao se buscar definições para direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, encontra-se o artigo 81, que assim estabelece:

Art. 81 - A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

Em uma explicação bastante curta e esclarecedora, Hugo Nigro^[9] auxilia no entendimento da diferenciação e identificação desses direitos/interesses:

"Tanto os interesses individuais homogêneos como os difusos originam-se de circunstâncias de fato comuns; entretanto, são indetermináveis os titulares de interesses difusos, e o objetivo de seu interesse é indivisível; já nos interesses individuais homogêneos, os titulares são determinados ou ao menos determináveis, e o objeto da pretensão é divisível (isto é, o dano ou a responsabilidade se caracterizam por sua extensão divisível ou individualmente variável entre os integrantes do grupo)."^[10]

E assim ele exemplifica:

"Por sua vez, quando em ação civil pública se reconheça tão somente a ilegalidade de um aumento aplicado nas prestações de um consórcio, teremos interesses coletivos (indivisíveis). Em si, a ilegalidade será a mesma para todos os integrantes do grupo, independentemente da quantidade de cotas de cada um deles (interesse coletivo, indivisível); já, porém, a pretensão à restituição de prestações pagas indevidamente variará de acordo com as cotas de cada um deles (e aí teremos interesses individuais homogêneos, por serem divisíveis)."

O Supremo Tribunal Federal, em decisão de 2014, presta valioso auxílio, como se vê abaixo:

CONSTITUCIONAL E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL COLETIVA. DIREITOS TRANSINDIVIDUAIS (DIFUSOS E COLETIVOS) E DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. DISTINÇÕES. LEGITIMAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO. ARTS. 127 E 129, III, DA CF. LESÃO A DIREITOS INDIVIDUAIS DE DIMENSÃO AMPLIADA. COMPROMETIMENTO DE INTERESSES SOCIAIS QUALIFICADOS. SEGURO DPVAT. AFIRMAÇÃO DA LEGITIMIDADE ATIVA. 1. Os direitos difusos e coletivos são transindividuais, indivisíveis e sem titular determinado, sendo, por isso mesmo, tutelados em juízo invariavelmente em regime de substituição processual, por iniciativa dos órgãos e entidades indicados pelo sistema normativo, entre os quais o Ministério Público, que tem, nessa legitimação ativa, uma de suas relevantes funções institucionais (CF art. 129, III). 2. Já os direitos individuais homogêneos pertencem à categoria dos direitos subjetivos, são divisíveis, tem titular determinado ou determinável e em geral são de natureza disponível. Sua tutela jurisdicional pode se dar (a) por iniciativa do próprio titular, em regime processual comum, ou (b) pelo procedimento especial da ação civil coletiva, em regime de substituição processual, por iniciativa de qualquer dos órgãos ou entidades para tanto legitimados pelo sistema normativo. 3. Segundo o procedimento estabelecido nos artigos 91 a 100 da Lei 8.078/90, aplicável subsidiariamente aos direitos individuais homogêneos de um modo geral, a tutela coletiva desses direitos se dá em duas distintas fases: uma, a da ação coletiva propriamente dita, destinada a obter sentença genérica a respeito dos elementos que compõem o núcleo de homogeneidade dos direitos tutelados (an debeat, quid debeat e quis debeat); e outra, caso procedente o pedido na primeira fase, a da ação de cumprimento da sentença genérica, destinada (a) a complementar a atividade cognitiva mediante juízo específico sobre as situações individuais de cada um dos lesados (= a margem de heterogeneidade dos direitos homogêneos, que compreende o cui debeat e o quantum debeat), bem como (b) a efetivar os correspondentes atos executórios. 4. O art. 127 da Constituição Federal atribui ao Ministério Público, entre outras, a incumbência de defender "interesses sociais". Não se pode estabelecer sinonímia entre interesses sociais e interesses de entidades públicas, já que em relação a estas há vedação expressa de patrocínio pelos agentes ministeriais (CF, art. 129, IX). Também não se pode estabelecer sinonímia entre interesse social e interesse coletivo de particulares, ainda que decorrentes de lesão coletiva de direitos homogêneos. Direitos individuais disponíveis, ainda que homogêneos, estão, em princípio, excluídos do âmbito da tutela pelo Ministério Público (CF, art. 127). 5. No entanto, há certos interesses individuais que, quando visualizados em seu conjunto, em forma coletiva e impessoal, têm a força de transcender a esfera de interesses puramente particulares, passando a representar, mais que a soma de interesses dos respectivos titulares, verdadeiros interesses da comunidade. Nessa perspectiva, a lesão desses interesses individuais acaba não apenas atingindo a esfera jurídica dos titulares do direito individualmente considerados, mas também comprometendo bens, institutos ou valores jurídicos superiores, cuja preservação é cara a uma comunidade maior de pessoas. Em casos tais, a tutela jurisdicional desses direitos se reveste de interesse social qualificado, o que legitima a propositura da ação pelo Ministério Público com base no art. 127 da Constituição Federal. Mesmo nessa hipótese, todavia, a legitimação ativa do Ministério Público se limita à ação civil coletiva destinada a obter sentença genérica sobre o núcleo de homogeneidade dos direitos individuais homogêneos. 6. Cumpre ao Ministério Público, no exercício de suas funções institucionais, identificar situações em que a ofensa a direitos individuais homogêneos compromete também interesses sociais qualificados, sem prejuízo do posterior controle jurisdicional a respeito. Cabe ao Judiciário, com efeito, a palavra final sobre a adequada legitimação para a causa, sendo que, por se tratar de matéria de ordem pública, dela pode o juiz conhecer até mesmo de ofício (CPC, art. 267, VI e § 3.º, e art. 301, VIII e § 4.º). 7. Considerada a natureza e a finalidade do seguro obrigatório DPVAT – Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Via Terrestre (Lei 6.194/74, alterada pela Lei 8.441/92, Lei 11.482/07 e Lei 11.945/09), há interesse social qualificado na tutela coletiva dos direitos individuais homogêneos dos seus titulares, alegadamente lesados de forma semelhante pela Seguradora no pagamento das correspondentes indenizações. A hipótese guarda semelhança com outros direitos

individuais homogêneos em relação aos quais - e não obstante sua natureza de direitos divisíveis, disponíveis e com titular determinado ou determinável -, o Supremo Tribunal Federal considerou que sua tutela se revestia de interesse social qualificado, autorizando, por isso mesmo, a iniciativa do Ministério Público de, com base no art. 127 da Constituição, defendê-los em juízo mediante ação coletiva (RE 163.231/SP, AI 637.853 AgR/SP, AI 606.235 AgR/DF, RE 475.010 AgR/RS, RE 328.910 AgR/SP e RE 514.023 AgR/RJ). 8. Recurso extraordinário a que se dá provimento. (STF - RE: 631111 GO, Relator: TEORI ZAVASCKI, Data de Julgamento: 07/08/2014, Tribunal Pleno, Data de Publicação: 30/10/2014)

Pelo exposto acima, podemos assim apresentar, em linhas gerais e sem aprofundamentos doutrinários, as distinções entre os direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos:

Difusos	Coletivos	Individuais Homogêneos
- genuinamente coletivos	- coletivos em sentido estrito	- direitos individuais que podem ser tutelados coletivamente
- indivisíveis	- indivisíveis	- divisíveis
- titulares indeterminados e indetermináveis	- titulares indeterminados, mas determináveis (grupo, categoria ou classe)	- titulares determinados ou determináveis
- indisponíveis	- indisponíveis	- disponível (em regra)
- ausência de relação jurídica base (união por circunstâncias fáticas)	- existência de relação jurídica base (união por circunstâncias jurídicas)	- origem comum
- Exemplos: direito a um meio ambiente sadio; direito à vedação à propaganda enganosa; direito à segurança pública.	- Exemplos: direito dos de receber serviços de boa qualidade das prestadoras de serviços públicos essenciais, como de telefonia, de abastecimento de água e de energia elétrica; direito dos técnicos de raio-X de receber adicional de insalubridade; direito dos alunos de determinada faculdade de receber serviços educacionais de qualidade.	- Exemplos; direitos dos compradores de produto defeituoso de serem indenizados pelo fabricante; direito à declaração de nulidade de cláusula abusiva de contrato de prestação de serviços públicos essenciais, como de telefonia, de energia elétrica ou de abastecimento de água; direito das vítimas de um acidente de avião.

Vislumbrada essa diferenciação, passa-se à breve explanação sobre dano moral coletivo.

Héctor Valverde Santana^[7] define dano moral coletivo como a "injusta lesão dos direitos imateriais pertencentes à determinada coletividade, ou seja, é a violação injusta de específico círculo de valores coletivos". E completa:

"danos morais coletivos nas relações de consumo podem decorrer de variadas situações, a exemplo da publicidade discriminatória de parcela de consumidora, a venda ou a exposição de produtos inseguros, a privação de serviço público essencial, o descumprimento generalizado de contrato de consumo (plano de saúde, turismo, financiamento imobiliário, dentro outros)."^[8]

À inteligência do Superior Tribunal de Justiça, o dano moral coletivo somente é aferível quando a situação envolver direito coletivo ou difuso, não sendo cabível em caso de direito individual homogêneo:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANO MORAL COLETIVO. DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. IMPOSSIBILIDADE. 1. O dano moral coletivo é aferível in re ipsa, ou seja, sua configuração decorre da mera constatação da prática de conduta ilícita que, de maneira injusta e intolerável, viole direitos de conteúdo extrapatrimonial da coletividade, revelando-se despicenda a demonstração de prejuízos concretos ou de efetivo abalo moral. Precedentes. **2. Independentemente do número de pessoas concretamente atingidas pela lesão em certo período, o dano moral coletivo deve ser ignóbil e significativo, afetando de forma inescusável e intolerável os valores e interesses coletivos fundamentais.** 3. **O dano moral coletivo é essencialmente transindividual, de natureza coletiva típica, tendo como destinação os interesses difusos e coletivos, não se compatibilizando com a tutela de direitos individuais homogêneos.** 4. A condenação em danos morais coletivos tem natureza eminentemente sancionatória, com parcela pecuniária arbitrada em prol de um fundo criado pelo art. 13 da LACP - fluid recovery -, ao passo que os danos morais individuais homogêneos, em que os valores destinam-se às vítimas, buscam uma condenação genérica, seguindo para posterior liquidação prevista nos arts. 97 a 100 do CDC. 5. Recurso especial a que se nega provimento. (STJ - REsp: 1610821 RJ 2014/0019900-5, Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Data de Julgamento: 15/12/2020, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 26/02/2021)

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. PROCESSO COLETIVO. OMISSÕES. AUSÊNCIA. AUSÊNCIA DE FUNDAMENTAÇÃO. NÃO OCORRÊNCIA. DANOS MORAIS INDIVIDUAIS. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. DANOS MATERIAIS INDIVIDUAIS. SÚMULA 7/STJ. LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ. SÚMULA 7/STJ. DANO MORAL COLETIVO. NÃO CARACTERIZAÇÃO. DEMANDA QUE ENVOLVE A TUTELA DE DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. 1- Ação Coletiva Indenizatória e Antitrust. 2- O propósito recursal consiste em dizer se: a) o acórdão recorrido seria nulo por apresentar omissões e ausência de fundamentação; b) estariam caracterizados danos materiais e morais individuais; c) estaria caracterizada litigância de má-fé por parte da recorrida; e d) caracteriza dano moral coletivo a inserção, nos aparelhos celulares denominados de "Iphone 6", de "bloqueio tecnológico" no sistema operacional que inutiliza por completo o produto, inclusive com a perda de todos os dados nele contidos, na hipótese em que os consumidores realizaram reparos fora da rede credenciada pela fabricante. 3- Na hipótese em exame é de ser afastada a existência de omissões no acórdão recorrido, pois a matéria impugnada foi enfrentada de forma objetiva e fundamentada no julgamento do recurso, naquilo que o Tribunal a quo entendeu pertinente à solução da controvérsia. 4- Não ocorreu, na hipótese, ofensa ao art. 489 do CPC, notadamente porque o acórdão adotou fundamentação suficiente para o deslinde da demanda. 5- No que diz respeito à tese relativa à caracterização de danos morais individuais, tem-se, no ponto, inviável o debate, porquanto não se vislumbra o efetivo prequestionamento. 6- Derruir a conclusão a que chegou o Tribunal a quo, no sentido de que a parte recorrente careceria de interesse de agir quanto ao pleito relativo aos danos materiais individuais, demandaria o revolvimento do arcabouço fático-probatório, o que é vedado pelo enunciado da Súmula 7 do STJ. 7- A modificação da conclusão a que chegou o Tribunal estadual no que diz respeito à caracterização da litigância de má-fé demandaria o revolvimento do suporte fático-probatório dos autos, o que encontra óbice na Súmula 7 do STJ. **8- O dano moral coletivo, por decorrer de injusta e intolerável lesão à esfera extrapatrimonial de toda comunidade, violando seu patrimônio imaterial e valorativo, isto é, ofendendo valores e interesses coletivos fundamentais, não se origina de violação de interesses ou direitos individuais homogêneos - que são apenas acidentalmente coletivos -, encontrando-se, em virtude de sua própria natureza jurídica, intimamente relacionado aos direitos difusos e coletivos.** 9- Na hipótese dos autos, do exame da causa de pedir e do arcabouço fático-probatório delineado pelas instâncias ordinárias, não é possível afirmar que houve ofensa a direitos difusos ou coletivos, sendo certo que a demanda em testilha visa a tutela de direitos individuais homogêneos, motivo pelo qual não há que se falar em dano moral coletivo na espécie. 10- O não reconhecimento da caracterização do dano moral coletivo não retira a gravidade do evento ora examinado, tampouco isenta a parte recorrida de eventual responsabilidade por ofensa a direitos individuais homogêneos dos consumidores. 11- Recurso especial conhecido em parte e, nesta extensão, não provido. (STJ - REsp: 1968281 DF 2021/0197258-0, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 15/03/2022, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 21/03/2022)

Feitas as apertadas explanações sobre direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, bem como sobre as possibilidades de ocorrência de dano moral coletivo quando da violação deles, tem-se, no caso tem tela, duas hipóteses. Na primeira hipótese, por ser um grupo determinável de consumidores que efetivamente adquiriram veículos automotores da marca X por meio da concessionária Y, tendo um objeto divisível (os prejuízos são eventuais e, se existentes, possivelmente variáveis), o caso em tela trata de direitos individuais homogêneos, o que, conforme decidido pelo STJ, em 2021, não possibilita concretização de danos morais coletivos. A outra hipótese, tratará da publicidade eventualmente realizada pela fabricante ou concessionária, conforme será mostrado no item 2.9 deste parecer. Caso tenha ocorrido, na comercialização dos automóveis, mensagens publicitárias enganosas, os direitos discutidos serão difusos/coletivos, havendo, portando, a possibilidade de ocorrência de dano moral coletivo. O STJ, assim entende:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANO MORAL COLETIVO. ALIENAÇÃO DE TERRENOS A CONSUMIDORES DE BAIXA RENDA EM LOTEAMENTO IRREGULAR. PUBLICIDADE ENGANOSA. ORDENAMENTO URBANÍSTICO E DEFESA DO MEIO AMBIENTE ECOLÓGICAMENTE EQUILIBRADO. CONCEPÇÃO OBJETIVA DO DANO EXTRAPATrimonIAL TRANSINDIVIDUAL. **1. O dano moral coletivo caracteriza-se pela prática de conduta antijurídica que, de forma absolutamente injusta e intolerável, viola valores éticos essenciais da sociedade, implicando um dever de reparação, que tem por finalidade prevenir novas condutas antissociais (função dissuasória), punir o comportamento ilícito (função sancionatório-pedagógica) e reverter, em favor da comunidade, o eventual proveito patrimonial obtido pelo ofensor (função compensatória indireta).** 2. Tal categoria de dano moral - que não se confunde com a indenização por dano extrapatrimonial decorrente de tutela de direitos individuais homogêneos - é aferível in re ipsa, pois dimana da lesão em si a "interesses essencialmente coletivos" (interesses difusos ou coletivos stricto sensu) que "atinja um alto grau de reprovabilidade e transborde os lindes do individualismo, afetando, por sua gravidade e repercussão, o círculo primordial de valores sociais" (REsp 1.473.846/SP, Rel. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 21.02.2017, DJe 24.02.2017), revelando-se despicenda a demonstração de prejuízos concretos ou de efetivo abalo à integridade psicofísica da coletividade. 3. No presente caso, a pretensão reparatória de dano moral coletivo, deduzida pelo Ministério Público estadual na ação civil pública, tem por causas de pedir a alienação de terrenos em loteamento irregular (ante a violação de normas de uso e ocupação do solo) e a veiculação de publicidade

enganosa a consumidores de baixa renda, que teriam sido submetidos a condições precárias de moradia. 4. As instâncias ordinárias reconheceram a ilicitude da conduta dos réus, que, utilizando-se de ardil e omitindo informações relevantes para os consumidores/adquirentes, anunciaram a venda de terrenos em loteamento irregular - com precárias condições urbanísticas - como se o empreendimento tivesse sido aprovado pela municipalidade e devidamente registrado no cartório imobiliário competente; nada obstante, o pedido de indenização por dano moral coletivo foi julgado improcedente. 5. No afã de resguardar os direitos básicos de informação adequada e de livre escolha dos consumidores - protegendo-os, de forma efetiva, contra métodos desleais e práticas comerciais abusivas -, o CDC procedeu à criminalização das condutas relacionadas à fraude em oferta e à publicidade abusiva ou enganosa (artigos 66 e 67), tipos penais de mera conduta voltados à proteção do valor ético-jurídico encartado no princípio constitucional da dignidade humana, conformador do próprio conceito de Estado Democrático de Direito, que não se coaduna com a permanência de profundas desigualdades, tal como a existente entre o fornecedor e a parte vulnerável no mercado de consumo. 6. Nesse contexto, afigura-se evidente o caráter reprovável da conduta perpetrada pelos réus em detrimento do direito transindividual da coletividade de não ser ludibriada, exposta à oferta fraudulenta ou à publicidade enganosa ou abusiva, motivo pelo qual a condenação ao pagamento de indenização por dano extrapatrimonial coletivo é medida de rigor, a fim de evitar a banalização do ato reprovável e inibir a ocorrência de novas e similares lesões. 7. [...]. (STJ - REsp: 1539056 MG 2015/0144640-6, Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Data de Julgamento: 06/04/2021, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 18/05/2021)

Conclui-se, então, que os direitos e interesses de consumidores que adquiriram veículos automotores da [...] da concessionária [...] e experimentaram algum ônus ou dano em virtude da desativação do mencionado distribuidor são classificados como individuais homogêneos, não comportando, portanto, a aferição da ocorrência de dano moral coletivo. De outro lado, se comprovada a ocorrência de publicidade enganosa do(s) fornecedor(es), principalmente, por omissão de informações determinantes para decisão de compra, houve lesão a direitos difusos/coletivos, existindo, pois, a possibilidade de dano moral coletivo.

3 – QUESITOS

a) O encerramento das atividades de única concessionária de veículos local autorizada pela fabricante e montadora gera alguma responsabilidade solidária ou subsidiária desta?

R.: Sim. O produtor, o montador e o distribuidor de veículos automotores, como regra, respondem solidariamente pelos vícios constados em seus produtos, e, excepcionalmente, por defeitos.

b) No caso do encerramento acima especificado, quem deve arcar com os custos de deslocamento para cidade mais próxima com vistas à realização de revisões e assistência técnica de veículos ainda em garantia da fabricante e montadora?

R.: Considerando que imposição, a consumidores, em momento pós-venda, quando da utilização do bem, de custos não previstos na oferta, na publicidade ou no contrato, afronta a boa-fé, a necessária transparência e o dever de informação, princípios inseparáveis da justa relação de consumo, o custo do deslocamento/transporte do veículo automotor até outra localidade, para realização de revisões ou serviços de assistência técnica, deverá ser suportado pelos fornecedores. Nesse caso, há a responsabilidade solidária, podendo o consumidor, por isso, reclamar tal custo tanto do produtor (fabricante) quanto do distribuidor (concessionária).

c) O caso em tela demanda ressarcimento por danos morais coletivos diante da ofensa aos consumidores locais de alguma forma lesados?

R.: Depende. Os direitos e interesses de consumidores que adquiriram veículos automotores da [...] da concessionária [...] e experimentaram algum ônus ou dano em virtude da desativação do mencionado distribuidor são classificados como individuais homogêneos, não comportando, portanto, a aferição da ocorrência de dano moral coletivo. De outro lado, se comprovada a ocorrência de publicidade enganosa do(s) fornecedor(es), principalmente, por omissão de informações determinantes para decisão de compra, houve lesão a direitos difusos/coletivos, existindo, pois, a possibilidade de dano moral coletivo.

d) A concessionária [...] ou a fabricante e montadora de veículos [...] teriam que manter as garantias contratuais a todos os consumidores de alguma forma lesados com o encerramento de única concessionária de veículos local, na medida em que não se deslocaram à concessionária de veículos mais próxima (no caso, Sete Lagoas/MG) para fazer suas revisões e assistências técnicas no período de garantia de seus veículos?

R.: Não. A execução dos serviços e de reparos previstos nos termos de garantia complementar poderá ser condicionada à adoção, pelo consumidor, de procedimentos pré-determinados, como a exemplo, revisões programadas. Todavia, em se tratando de vícios, sobretudo os ocultos, ou de defeitos, os preceitos do CDC deverão ser observados, podendo, por isso, haver a obrigação de reparos ou de indenização por parte dos fornecedores.

É o parecer.

Belo Horizonte - MG, 24 de maio de 2023

Ricardo Augusto Amorim César
Assessoria Jurídica do Procon-MG
Elaboração

Gabriela Lourenço Marinho
Estagiária de Pós-Graduação em Direito do Procon-MG
Elaboração

Regina Sturm
Assessora Jurídica do Procon-MG
Revisão

De acordo com o parecer, após revisão.

Belo Horizonte, 24 de maio de 2023.

Christiane Pedersoli
Coordenadora da Assessoria Jurídica

- [1] NUNES, Rizzato. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 8. São Paulo: Saraiva, 2015. p 321
- [2] A distinção entre vício e defeito no Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/coluna/abc-do-cdc/297238/a-distincao-entre-vicio-e-defeito-no-codigo-de-defesa-do-consumidor>>. Acesso em: 03/11/2022.
- [3] BOLZAN, Fabrício. Direito do consumidor esquematizado. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2016. p. 332.
- [4] BOLZAN, Fabrício. Direito do consumidor esquematizado. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2016. p. 333.
- [5] STOLZE, Pablo. PAMPLONA, Rodolfo. Novo Curso de Direito Civil. 18. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.
- [6] MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais. 8ª ed. São Paulo: RT, 2016. p. 815.
- [7] SANTANA, Hector Valverde. Dano Moral no Direito do Consumidor. 2. ed. São Paulo: RT, 2014. p. 148.
- [8] Idem.
- [9] MAZZILLI, Hugo Nigro. A Defesa dos Interesses Difusos em Juízo. 29. ed. São Paulo: Saraiva, 2016. p. 57.
- [10] MAZZILLI, Hugo Nigro. A Defesa dos Interesses Difusos em Juízo. 29. ed. São Paulo: Saraiva, 2016. p. 58.



Documento assinado eletronicamente por **CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI, COORDENADOR II**, em 03/07/2023, às 16:42, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **GABRIELA LOURENCO MARINHO, ESTAGIARIO**, em 03/07/2023, às 16:52, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **RICARDO AUGUSTO AMORIM CESAR, ASSESSOR ADMINISTRATIVO IV**, em 03/07/2023, às 17:08, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **REGINA STURM VILELA, FG-2**, em 03/07/2023, às 18:13, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.mpmg.mp.br/sei/processos/verifica>, informando o código verificador **5470617** e o código CRC **FEF34C1F**.