

**EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA VARA EMPRESARIAL DA COMARCA
DA CAPITAL**

Ref: IC 741/12

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO,
por intermédio da Promotora de Justiça que ao final subscreve, vem, com
fundamento nas Leis 7.347/85 e 8.078/90, ajuizar a presente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

com pedido de liminar

em face de **NOVA PONTOCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A, (“CASAS BAHIA –
LOJA VIRTUAL”)**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.358.108/0001-25, com sede na
Rua Gomes de Carvalho, nº 1609/1617, 3º, 4º, 5º e 7º andares, Vila Olímpia, São
Paulo – SP - Brasil, CEP 04547-006, pelas razões que passa a expor:

I. PRELIMINAR

a) Legitimidade ativa do Ministério Público

O Ministério Público possui legitimidade ativa para atuar no
presente caso, uma vez que, conforme o disposto no art. 127, caput e art. 129, III da

CF, a instituição possui plena legitimidade para tutelar tais interesses, sendo certo que a CASAS BAHIA tem violado os interesses sociais e individuais indisponíveis dos seus consumidores.

O Ministério Público pretende com a presente ação proteger três tipos distintos de interesses, quais sejam: (i) interesse difuso; (ii) interesse coletivo; e (iii) interesse individual homogêneo.

Primeiramente, vale destacar que a CASAS BAHIA atua no mercado de varejo on-line, possuindo mais de quinhentas filiais, atuando em quinze estados nas regiões Sul, Sudeste, Nordeste, Norte e Centro-Oeste, cobrindo o território nacional através de site de comércio eletrônico.

E, de acordo com o informado pelo *site* desta empresa¹, são suas premissas manter o padrão de qualidade e o controle absoluto de todo o processo de logística, sendo fundamental o controle de todo o procedimento de entrega para que ele seja perfeito.

Todavia, não é este o resultado apresentado pela CASAS BAHIA. Ao contrário, são inúmeras as reclamações feitas por consumidores no serviço de Ouvidoria do Ministério Público (fls. 04 e 81 do IC 741/12), ao PROCON/RJ (fls. 72/76 do IC 741/12) e no site Reclame Aqui, demonstrando que o serviço prestado é de baixíssima qualidade, que não há segurança quanto ao sucesso das compras, e o atendimento pós venda é deficiente.

Veja a seguir alguns trechos das reclamações registradas no site Reclame Aqui, constatando que o serviço prestado pela CASAS BAHIA é ineficiente, inseguro e demorado:

¹ <http://institucional.casasbahia.com.br/empresa/empresa/nossa-historia/>

(...) Com toda certeza é muita falta de respeito ao consumidor fazer propaganda enganosa e dar respostas absurdas quando o Consumidor entra em contato para fazer reclamação. realizei uma compra no site das Casas Bahia em 05/12/2012 com prazo de entrega de 45 dias úteis -previsto para até o dia 12/02/2013. Não recebi o produto e entrei em contato pelo Chat depois de várias tentativas de desconexão por parte deles(é que eles solicitam alguma informação e em seguida mandam uma frase por 03 vezes " 13/02/2013 11:11:12 - Operador diz: O senhor consegue visualizar minhas informações?", na tentativa de você não conseguir responder e ele fazer a desconexão, o operador me informou que era para eu aguardar um posicionamento em até 02 dias(como se cumprisse prazo. Na tentativa de agilizar, entrei em contato por telefone, Protocolo : 147024167, questionei acerca do atraso do pedido e ouvi a resposta mais absurda e desrespeitosa a um consumidor. É que após mais de 02 meses de espera pelo produto a empresa informa que não tem o produto para entrega e que se eu não quiser esperar posso cancelar o pedido. ISSO É UM ABSURDO! É MUITA FALTA DE RESPEITO! É PROPAGANDA ENGANOSA VENDER O QUE NÃO TEM! E, esperar até o último instante para simplesmente falar: "O senhor pode cancelar o pedido. Estou frustrado com as Casas Bahia, pois já comprei vários produtos em lojas físicas e até alguns pelo site. Mas devo ser mais criterioso a partir desse evento. <http://www.reclameaqui.com.br/4511474/casas-bahia-loja-virtual/nao-respeita-o-prazo-de-entrega-e-falta-de-respeito-ao-consu/>

(...) FOI FEITA UMA COMPRA DE UMA SECADORA NA LOJA VIRTUAL DAS CASAS BAHIA E A O PRAZO PARA ENTREGA QUE FOI DADO ERA DE 5 DIAS ÚTEIS. HOJE RECEBI UM EMAIL DIZENDO QUE AGORA O PRAZO DE ENTREGA É ATÉ O DIA 21/12/2012. ACHO ISSO UMA FALTA DE RESPEITO COM O CONSUMIDOR. GOSTARIA DE UM POSICIONAMENTO DA EMPRESA DIANTE DESSE PRAZO UMA VEZ QUE ELA NÃO ESTÁ CUMPRINDO COM O QUE PROMETEU AO EFETUAR A VENDA. AGUARDO RETORNO, CHRISTIANE. <http://www.reclameaqui.com.br/4050763/casas-bahia-loja-virtual/prazo-de-entrega-nao-efetuado-e-modificacao-na-data/>

(...) Quando compramos um fogão Nas Casas Bahia ele tinha um prazo de entrega ate dia 21/12/12 mas agora fui informado que o prazo mudou para dia 07/01/13. Quando liguei para o atendimento a pessoal do atendimento falou que nada pode fazer! Única coisa que tenho pra fazer e esperar. <http://www.reclameaqui.com.br/4123054/casas-bahia-loja-virtual/prazo-de-entrega/>

(...) Fiz uma compra de um tablet para presentear minha filha no natal, no dia 11/12/12 - número do pedido: 23034763 e o prazo informado seria de 04 dias úteis para o recebimento do mesmo, portanto previsto para hoje (17/12/12), qual a minha surpresa? não recebi o produto. Entrei em contato com o chat protocolo nº 137205853 e me informaram que houve um problema com a distribuidora... me pediram um prazo de 5 dias uteis para entrarem em contato comigo para verificar outro prazo de entrega. Infelizmente 05 dias úteis para mim não é possível. Depois de muita conversa com o atendente, passei meus contatos e ele me informou um código de rastreamento para verificar no site

dos correios. Verifiquei mas há controvérsias de envio, ou seja no site mostra que enviaram para a transportadora no dia 13/12/12 e no site dos correios constam que eles receberam no dia 15/12/12 e foi encaminhado para os correios de Santo André. Verificando no site reclame aqui, verifiquei que eles sempre são os mesmos motivos para a demora na entrega. Será que eles se esquecem o que diz o CDC - sobre Propaganda falsa e enganosa? Se eu não receber o meu produto até o dia 20/12/12 vou procurar meus direitos junto ao PROCOM/ CELSO RUSSOMANO/ REDE RECORD/ETC. AS CASAS BAHIA DEVERIAM RESPEITAR MAIS OS CONSUMIDORES E RESPEITAR OS PRAZOS QUE ELES FORNECEM NO SITE, QUE CONTRATEM MOTOBOYS PARA FAZEREM AS ENTREGAS NESTA ÉPOCA DO ANO, SEI LÁ.. SÓ SEI QUE QUERO O MEU TABLET. Vocês não devem imaginar a cara de decepção de uma criança que aguarda seu presente no dia de natal e não vai receber? Estou indignada e aguardo um posicionamento da empresa o mais breve possível.
<http://www.reclameaqui.com.br/4122663/casas-bahia-loja-virtual/nao-entrega-dentro-do-prazo-estipulado/>

(...) FIZ UMA COMPRA NO DIA 30/10/2012 DE UMA MÁQUINA DE LAVAR ROUPA E DE UMA CAMA BOX NÚMERO DO PEDIDO 21446396 (O CADASTRO ESTÁ NO NOME DO MEU SOGRO, POIS EU EFETUEI UMA COMPRA PARA ELE E USO O MESMO CADASTRO, ALTERANDO SOMENTE O ENDEREÇO DE ENTREGA). ESSA ENTREGA É PRA SER FEITA EM BAURU LUGAR AONDE MINHA FILHA ESTUDA E MORA NO MOMENTO. COMO NO SITE TEM A OPÇÃO DE ENTREGA AGENDADA, OPTEI PELA MESMA POIS MINHA FILHA NÃO TINHA DISPONIBILIDADE DE HORÁRIO PARA ESPERAR A ENTREGA (PAGUEI UM VALOR CONSIDERÁVEL PELO SERVIÇO) SERVIÇO ESSE QUE SERIA REALIZADO NO DIA 10/12/2012 E O MESMO NÃO ACONTECEU. LIGUEI NO MESMO DIA PARA RECLAMAR E ELES DISSERAM QUE FOI UM PROBLEMA COM A TRANSPORTADORA, E ME DERAM UMA NOVA DATA DE ENTREGA 12/12/2012 E IRIAM ME DEVOLVER O VALOR PAGO PELA OPÇÃO DE ENTREGA AGENDADA. NO DIA SEGUINTE (11/12/2012) NA PARTE DA MANHÃ ENTREGARAM A MÁQUINA DE LAVAR, MAS A CAMA BOX NÃO. LIGUEI NOVAMENTE E ME PEDIRAM PARA AGUARDAR ATÉ O DIA 12/12/2012 POIS ERA O PRAZO. AGUARDAMOS ATÉ AS 12:00H E NADA, ABRI NOVA RECLAMAÇÃO. AGUARDAMOS ATÉ 19:00HS E NADA E MAIS UMA RECLAMAÇÃO E NÃO DE DERAM NENHUMA SATISFAÇÃO DO PORQUE NÃO FIZERAM A ENTREGA. MINHA FILHA VEM EMBORA AMANHÃ E O PROBLEMA NÃO FOI RESOLVIDO. ESTOU A 3 DIAS TENTANDO RESOLVER UM PROBLEMA QUE FOI PAGO PARA QUE ISSO NÃO ACONTECESSE E NINGUÉM TOMA UMA PROVIDÊNCIA, A COMPRA FOI EFETUADA A MAIS DE UM MÊS, ISSO É UM ABSURDO.
<http://www.reclameaqui.com.br/4086317/casas-bahia-loja-virtual/nao-cumpriu-prazo-de-entrega-agendada/>

(...) Comprei uma lavadora na loja virtual das Casas Bahia, efetuei o pagamento a vista no dia 30/11 e o prazo de entrega era de 12 dias úteis, de acordo com a loja, previsto para o dia 19/12, após alguns dias o prazo de entrega foi alterado para o dia 21/12, entrei em contato com o chat para saber o motivo e a única resposta que obtive foi que deveria esperar a entrega. Devido a ansiedade tenho acessado o site diariamente e hoje foi relatado que desde o dia 12/12 a lavadora

está na transportadora pois meu endereço não foi encontrado, estranho pois costumo adquirir produtos pela internet em outras lojas virtuais conhecidas e nunca tive problema em relação a entrega. O pior é que a lavadora está desde o dia 12/12 na transportadora e ninguém encontrou em contato comigo para relatar o fato. Eu moro no litoral, estou com visitas, um calor insuportável e não tenho a minha lavadora que adquiri em uma loja que achava ser confiável. Isso é um desrespeito, paguei pelo produto e tenho direito que ele seja entregue!!!
<http://www.reclameaqui.com.br/4142075/casas-bahia-loja-virtual/prazo-de-entrega/>

(...) Venho por meio deste, demonstrar minha total insatisfação com a loja virtual casas Bahia. Meu motivo no qual venho por meio deste é que no dia 21/09/2012 realizei uma compra dos produtos Home Heather Samsung E550K 5.1 Canais com DVD Player, Entrada USB, Cabo HDMI - 1.000 W e Cabo Fibra Óptica Diamond Cable JX-1050 - 1,5 m com prazo de entrega pra meu CEP: 29102-934 é de até 5 dias uteis após aprovação de credito da minha operadora do cartão, no entanto, a operadora confirmou o pagamento no dia 22/09/2012, até ai estava tudo bem, feliz com a entrega que seria até a data de 29/09/2012. Porém no dia 24/09/2012 resolvi entrar no site para verificar meus pedidos, quando me deparei com tal mensagem Novo prazo de entrega previsto para até 08/10/2012. Entrei em contato com a loja virtual através do chat online e o atendente me disse que ocorreu um problema com a prestadora de serviço de entrega e que minha entrega seria pra tal data informada mesmo e que não poderia estar fazendo nada por mim! Fiquei indignado pelo ocorrido, pois só comprei justamente pelo prazo que teria na entrega dos produtos. Não me conformando, entrei em contato novamente com a loja porem via telefone, e o atendente me pediu desculpas pelo ocorrido, mas que não poderia estar alterando a nova data de entrega. Liquei novamente, me disseram a mesma coisa, porem a atendente disse que iria registrar minha reclamação e pediu pra eu aguardar em linha, fiquei aguardando por um bom tempo até que a ligação caiu! Tenho todos os protocolos de atendimento anotados! Se ocorreu um problema com a transportadora, isso não é problema do consumidor e sim da empresa! Comprei, paguei e quero meu produto na data prevista para entrega que seria até a data 29/09/2012. Informando-me melhor sobre o problema, vi que tem uma lei no código do consumidor que deixa bem claro que: 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. Não quero tomar atitudes maiores, só quero meus produtos no prazo máximo que me pediram e só comprei porque iriam chegar ate a data prevista primeiramente ate 29/09/2012. Caso não cumpre o prometido e informado irei até o procon para solucionar . Aguardo contato da loja para solucionar meu problema!
NÚMERO DOS PEDIDOS: 20448040 E 20405137 Grato!
<http://www.reclameaqui.com.br/3606273/casas-bahia-loja-virtual/prazo-de-entrega/>

(...) Posto aqui minha insatisfação com este retorno da casas Bahia. Chat on line, que não nos posiciona do real acontecido com nosso mercadoria, já paga. Preciso de um retorno, pois não é satisfatório a pos venda da Casas Bahia.

Quando é que a Casas Bahia dá a importância necessária aos seus clientes, não transformando seus funcionários do Call Center, em robôs programados para dar informações vazias e sem fundamentos. Protocolo 103501639. Vendem o produto que não tem no estoque e somos obrigados a esperar.
<http://www.reclameaqui.com.br/2993311/casas-bahia-loja-virtual/atraso-da-entrega-sem-prazo-de-entrega-ou-justificativa/>

(...) Comprei um celular através do site das Casas Bahia, e na página o prazo de entrega seria de 03(três) dias úteis após a confirmação do pagamento. A compra foi realizada dia 19/12, através de cartão de crédito, pois sei que dessa forma a confirmação de pagamento é praticamente instantânea, e contando três dias úteis, a mercadoria chegaria em 24/12, visto que era um presente para o Natal. Ao fechar o pedido, recebi um e-mail também informando que o prazo de entrega era de 03 dias úteis após a confirmação. Logo em seguida, recebi o e-mail com a confirmação de pagamento, informando porém que o prazo de entrega seria até 26/12. Contrariada, acessei o chat online para entender o que havia ocorrido, e fui informada de que realmente o prazo era esse, pois o produto sairia de um estoque e iria para a transportadora. Extremamente descontente, aceitei a resposta e fiquei na espera. Porém ontem, dia 26/12, na data estabelecida, nada chegou em minha residência. Além de a loja não ter cumprido o prazo de 03 dias úteis que estava no site, e o qual eu recebi em meu e-mail, também não cumpriu a previsão de entrega estendida. Lembrando que era um presente de Natal, já estava atrasado, hoje é o segundo dia de atraso e até o momento o status no site é: Separação de estoque 20/12/2012. Produto entregue para a transportadora.
<http://www.reclameaqui.com.br/4185444/casas-bahia-loja-virtual/prazo-de-entrega-expirado/>

(...) Prezados internautas, No dia 7/12/2012 fiz uma compra na loja virtual das Casas Bahia. No site dizia que o prazo de entrega é de 5 dias úteis após a confirmação do pagamento. Efetuei o pagamento no mesmo dia, que só entrou no sistema no dia 10/12/2012. No dia 11/12/2012 colocaram o produto em separação, no dia 12 emitiram a Nota Fiscal e no dia 13/12/2012 disseram que enviaram o produto para a transportadora. Detalhe: não tem número de rastreamento, não tem o nome da transportadora, nada, um completo desrespeito. Entrei no chat para atendimento online para saber destes dados faltantes, e fui informado que tais dados não existem (veja conversa anexa no fim desta). Tem-se ainda que a data de entrega foi alterada unilateralmente, para até o dia 19/12/2012. Gente, do dia 7 para o dia 19 são 12 dias, muito mais que os 5 prometidos para a entrega. Nunca mais compro na Casas Bahia. Não recomendo.
<http://www.reclameaqui.com.br/4093710/casas-bahia-loja-virtual/mudanca-no-prazo-de-entrega-a-nao-fornecimento-do-codigo-de/>

(...) Comprei uma forno de Embutir no site das Casas Bahia, no dia 23/11/2012 pedido número 22222818 e a previsão de entrega seria até hoje (18/12/2012) que atendia as minhas necessidades, visto que teria o forno antes das festas de fim de ano (não tenho forno, minha casa tem apenas cook top). Como a entrega estava demorando e prazo finalizando liguei ontem para saber a respeito e fui informado pelo atendimento que a nota fiscal se quer havia sido emitida, e nem havia a separação no estoque. Que absurdo! Olhei hoje na Internet o status do

pedido e depois da cobrança emitiram a Nota Fiscal e deram o novo prazo que é dia 27/12/2012. Agora, como vou fazer para receber os convidados se sequer tenho um forno em casa? Como uma empresa que vende segurança na entrega, o comercial diz "quer a garantia de receber o produto, compra nas casas Bahia". Um absurdo, a gente compra na confiança de receber no prazo e depois eles querem entregar quando bem entendem, sem levar em consideração as necessidades do cliente....se não eu não receber até sexta-feira, entrarei com processo por propaganda enganosa. Não podemos deixar este tipo de atitude impune, se a empresa assumiu o compromisso que cumpra. Agora imagina se eu não tivesse ligado para me precaver, iria receber no ano que vem....Indignação total. Muito insatisfeito!! Hoje liguei novamente após ver a data de entrega no site e atendente disse "o prazo é esse e não tem o que fazer", em nenhum momento levou em consideração as festas que estão aí e que eu PRECISO do produto antes do Natal. Ai fica por isso mesmo o atendimento não está preparado para resolver estes casos, por mais que expliquemos a situação, assim como papagaio eles repetem a mesma coisa.
<http://www.reclameaqui.com.br/4127222/casas-bahia-loja-virtual/prazo-de-entrega/>

("...)
Efetuei o pedido de um secador no dia 20/05 no site da casas bahia, demoraram 2 dias para confirmar o pagamento... o prazo de entrega era para 06/06. Sendo que na data de hoje 07/06 o produto ainda não chegou, e pelo site vi que foi adicionada uma nova data de entrega em 11/06. Estou extremamente insatisfeita com essa loja virtual sendo que já fiz encomenda de coisas até por lojas virtuais até fora do meu estado que chegaram mais rápido do que pelo site das casas bahia. Isso é uma verdadeira palhaçada com o consumidor. Se tivesse pedido pelo extra,ponto frio, tenho certeza que já estaria com o produto em mãos. Nunca comprem nada por essa loja virtual!
<http://www.reclameaqui.com.br/3049213/casas-bahia-loja-virtual/prazo-de-entrega/>

("...)
Em 07/12/2012 as Casas Bahia entrou em contato informando que o produto não havia sido entregue no prazo, pois teria sido avariado...Concordei em continuar com o pedido pois a informação dada era que seria entreguem antes ou até 12/12/2012 e que se fosse para cancelar teria que esperar o produto chegar e depois de 7 dias é que seria cancelado o pagamento, porém hoje 08/12/2012 recebi o seguinte comunicado: Prezado(a) Paula Gabriele de Assis Almeida Gabriele, Referente a sua solicitação do Pedido 22309357, confirmamos a liberação da nova entrega. Produto(s): No encerramento da solicitação, serão liberados: Reposição do(s) item(s) abaixo: 1 CELULAR DESBLOQUEADO GALAXY Y PRO DUOS PR SAMSUNG Prazo: 6 dias uteis após 08/12/2012. Ou seja eu receberia o produto provavelmente em 17/12/2012. Não aguento mais essa situação, se eu comprei o produto é porque estou precisando e não só para ser mais compradora para loja, estou sendo prejudicada, eles não cumpriram a entrega no prazo certo e pelo visto não cumpriram novamente. A situação já não é mais de descaso e de desrespeito com o consumidor...
<http://www.reclameaqui.com.br/4051263/casas-bahia-loja-virtual/atraso-no-prazo-da-entrega/>

("...)
No dia 29/11 fiz a compra de um NOBREAK, pedido n 22573412, no site foi previsto a entrega até dia 07/12/12, o que não aconteceu. Em 08/12 entrei em

contato com o CHAT, protocolo 134973767 e me informaram que seria entregue no dia 10/12/12, mas não foi feito a entrega, fico indignado, pois trabalho o dia inteiro deixei uma pessoa a disposição, o que me gera custos. É um abuso contra o consumidor. <http://www.reclameaqui.com.br/4067758/casas-bahia-loja-virtual/nao-cumpriu-prazo-de-entrega/>

"(...) Comprei um notebook Samsung da loja Casas Bahia, e a mesma não cumpriu com o prazo de entrega. Faço todo meu planejamento. Sou professor e preciso do equipamento para meu trabalho...Não possuem rastreamento da mercadoria. Não atualizam o status da compra na área administrativa do cliente. Totalmente insatisfeito com o atendimento e com o descumprimento dos prazos. Para quem for comprar na internet procurem lojas que cumprem com o que prometem!! <http://www.reclameaqui.com.br/3343263/casas-bahia-loja-virtual/prazo-de-entrega-nao-cumprido/>

"(...) Prezados. Venho por meio deste reclamar do péssimo atendimento prestado pelo SAC da CasasBahia.com, comprei através do pedido 24172331 1 telefone com identificador de chamadas e 1 geladeira electrolux, segundo orientações do site os pedidos seriam entregues em dias diferentes e com prazos diferentes também. Ocorre que o prazo de entrega do aparelho de telefone já venceu a duas semanas atrás. No dia que venceria a entrega deste produto, recebi uma ligação da transportadora, disseram ligar para confirmar endereço de entrega e para saber se havia alguém em casa para receber o produto, isso era 13:00, não sai de casa (adiando compromissos), esperei por mais 2 dias em casa, e quando saía deixava um parente de prontidão aguardando a entrega do pedido. Depois, passados 3 dias entrei em contato com a casas Bahia (40032773 e 40034336), disseram que no pedido de entrega que a transportadora alegou pedido não aceito pelo cliente, estavam os dois produtos (telefone e geladeira), que foi um erro da transportadora e que em 48 horas eu teria uma resposta, aguardei e nenhuma resposta recebemos, minha esposa ligou novamente e disseram que foi erro, depois passamos um e-mail com mais pontos de referência para entrega e nenhuma resposta, semana passada liguei mais uma vez e me pediram 2 dias úteis, a atendente disse que era algum erro interno, pois apesar de não ter vencido o prazo de entrega da geladeira, o do telefone já vencera e que a casaspahia.com havia mandado a transportadora os dois produtos, me pediram mais prazo para uma resposta e confirmação de data de entrega. Pois bem, após não aguentar mais esperar resposta e "empurra-empurra" da loja para transportadora e vice-versa, meu filho "Alex" ligou novamente dia 11/02 e sob protocolo 146878257, a atendente ia repetindo mesmas desculpas, reconhecendo o erro, pedindo prazo para resposta e etc, por fim a ligação "caiu" e estou aqui procurando uma resposta plausível da entrega de meu pedido em minha casa de Caraquatuba, a qual estou há 3 semanas, sem sair de casa ou deixando minha esposa, aguardando para receber alguma coisa, ao menos respeito e consideração com seus clientes. <http://www.reclameaqui.com.br/4509970/casas-bahia-loja-virtual/pedido-nao-entregue-empresa-nao-responde/>

(...) a loja virtual das casas Bahia é uma bosta nunca cumpre o prazo de entrega e uma bosta isso pra que promete um prazo e você não tem profissionalismo o bastante para cumprir nunca mais compro como eles. não recomento a ninguém, e se você liga para reclamar ninguém te atende fique 1 hora na espera do atendimento e ninguém me atendeu a ligação caiu e ninguém nem ai para cobra no seu cartão ele não atrasam isso e [editado pelo Reclame Aqui] porque você não pode conta com a entrega e nem com um pessoa para te atende no caso de atraso isso e uma bosta. resumindo não compre e perda de dinheiro. atendimento lixo. <http://www.reclameaqui.com.br/1616798/casas-bahia-loja-virtual/prazo-de-entrega/>

(...) comprei um bicicleta para minha filha no dia 01/10 com prazo de entrega 09/10 ja são 20:04 e a mercadoria não chegou ligo para saber sobre a entrega e a informação que tenho é que está na rua..estou acompanhando de perto minha compra até por que é presente dos dias das crianças mais pelo visto entrei em um [editado pelo Reclame Aqui] com essa empresa que só faz propaganda enganosa que é as casas bahias nunca cumpre com seus prazos de entrega . E agora como fica o presente de minha filha? Quem vai pagar pelo constrangimento de não ter o presente prometido para ela ? estou no aguardo <http://www.reclameaqui.com.br/3685648/casas-bahia-loja-virtual/prazo-de-entrega/>

(...) Venho aqui para tornar publica minha insatisfação com o site das Casas Bahia. Fiz uma compra de um celular no dia 13/01/2013 e o prazo para entrega era dia 23/01, fiquei em casa o dia todo e não chegou, entrei em contato através no chat online (já que o numero que disponibilizam, ninguém consegue falar, só dá ocupado) e me falaram que havia mudado o prazo de entrega para o dia 24/01, hoje dia 25, o celular não chegou. Entrei em contato novamente pelo chat e me falaram que não podia fazer nada pq já já existe uma ocorrência em andamento referente a esta entrega e que eu tenho que aguardar 2 dias úteis. Quer dizer, vou ter que ficar plantada em casa a espera da entrega, isso é um desrespeito com o consumidor, nunca mais volto a comprar nesse site. isso é um absurdo! <http://www.reclameaqui.com.br/4389279/casas-bahia-loja-virtual/prazo-de-entrega/>

(...) Boa tarde. O motivo da minha reclamação,é devido ao não cumprimento do prazo de entrega informado pela Loja e Departamentos Casas Bahia,pois na hora de escolher o local de compra,fiquei com a loja que me deu um prazo a contento,mal sabia eu que o mesmo não seria cumprido,pois se soubesse teria feito a compra em outro local. Bem espero que a mesma tome providências quanto á entrega do produto,caso contrário cancelarei a compra. Compra 01 Aparelho Celular Lq L5 Pedido 24610940. No aguardo. Silvana Ap. Marisca <http://www.reclameaqui.com.br/4499555/casas-bahia-loja-virtual/entrega-atrasada/>

(...) Fiz uma compra no dia 30/07. Pedido numero 19052039. O prazo previsto para a entrega era dia 03/08. Por isso fiz a compra nas Casas Bahia, pois existiam sites com preços menores para o mesmo produto. Me sinto enganado, pois é fácil colocar um prazo de entrega e depois quando ligo para saber aonde esta o meu produto.... eles me dizem que em "2 DIAS" irão me fornecer um novo prazo!!!??? Pura enganação! Coloquem o prazo correto!!! Agora não sei

quando receberei o meu produto. Não acreditem nas Casas Bahia..<http://www.reclameaqui.com.br/3344339/casas-bahia-loja-virtual/entrega-fora-do-prazo/>

"(...) Fiz uma compra pelo site no dia 02/12 Nº do pedido: 22661784 com o prazo de entrega até 07/12 não entregaram não deram nenhuma justificativa e prorrogaram até o dia 10/12/2012 que também não cumpriram hoje é dia 13/12 chegou um email informando que um novo prazo foi gerado para até 5 dias uteis a partir de hoje estou muito decepcionada comprei um GPS para ir ao show no dia 14/12 que é amanhã infelizmente fiquei na mão e o pior de tudo que nenhum atendente sabe dizer o que houve fala que foi para a transportadora e porque não chegou e eu não posso nem fazer a retirada na loja mais próxima de casa e o direito do consumidor a onde fica vou procurar o meus direitos fiz pagamento a vista e mesmo se fosse a prazo teriam que ter combinado com o prazo nem que pagassem o sedex dos correios é a última vez que faço compra no site das Casas Bahia e vou comentar para todos os meus conhecidos é muito desrespeito. <http://www.reclameaqui.com.br/4095646/casas-bahia-loja-virtual/prazo-de-entrega-nao-cumprido/>

"(...) Dia 29/11/12 realizei a compra de uma geladeira e um fogão pelo site das Casas Bahia. Dia 30/11/12 o pagamento foi confirmado e o prazo de entrega estipulado pela empresa de ATÉ OITO DIAS ÚTEIS , começou a contar. A mercadoria deveria chegar à minha casa até, no máximo, o dia 12/12/12. Entretanto, verifiquei no site da loja que o novo prazo de entrega estipulado é dia 18/12/12. Realizei o pagamento à vista, justamente para diminuir o prazo de entrega da mercadoria. Entrei em contato com o SAC da loja pelo site, expliquei o ocorrido e disse que se prazo de entrega não fosse cumprido eu gostaria de realizar o cancelamento da compra e ter a devolução integral do meu dinheiro. Além de o atendimento ter sido péssimo, fui informada de que nada poderia ser feito. Me sinto extremamente prejudicada, visto que escolhi fazer a compra pelo site das Casas Bahia pelo prazo de entrega ser inferior ao de outros locais. Além disso esse atraso está gerando inúmeros transtornos pois, dia 12/12 preciso entregar o atual apartamento em que estou morando e realizar a mudança para outro local. Como poderei viver se geladeira e fogão por mais de uma semana? Portanto, eu gostaria de cancelar essa compra o meu dinheiro de volta. Obrigada. Nicole Pezzi. <http://www.reclameaqui.com.br/4050722/casas-bahia-loja-virtual/atraso-na-entrega/>

"(...) EFETUEI UMA COMPRA PELO SITE DAS CASAS BAHIA , DIGITEI MEU CEP DIREITINHO,COM UMA PREVISAO CURTA DE ENTREGA NO MAXIMO EM 10 DIAS,COMPRI O PRODUTO DIA 20/11 ATE O MOMENTO O PRODUTO ESTA EM SEPARAÇÃO DE ESTOQUE,ATE SER ENCAMINHADO PARA OS CORREIOS,A PREVISAO NO SITE ESTA ATE DIA 11/12, FALEI NO CHAT, QUE ME TRATOU COM O MAIOR DESCASO, DIZENDO QUE EU NAO SEI ESPERAR!!,MAS O PAGAMENTO JA ESTA EFETUADO,AS CASAS BAHIA TAMBEM NAO SABE ESPERAR!,,,NAO HA NENHUM TELEFONE SAC PARA RECLAMAÇÕES E TAMBEM VI AQUI NESTE SITE QUE ELES SAO PIONEIROS EM RECLAMAÇÕES POR ATRASOS! QUERO RECEBER MEU PRODUTO!!!!

<http://www.reclameaqui.com.br/4002944/casas-bahia-loja-virtual/prazo-de-entrega-furado/>

"(...) Fiz uma compra nas casas bahia no dia 12/12/2012 e rebebi um e-mail confirmando o pedido o pagamento e o prazo de entrega ate 21/12/2012 que e de 7 dias uteis, porem hoje 17/12/2012 recebi um novo e-mail informando que o prazo de entrega mudou para 26/12/2012 porém meu pedido 23045252 e um presente de natal e so comprei porque chegaria dentro do prazo, porém as casas bahia sem respeito algum sobre o codigo de defesa do consumidor muda a data de entrega, estarei aguardando até o prazo 21/12/2012 caso não receba minha entrega estarei procurando o procon e não receberei mais a mercadoria
<http://www.reclameaqui.com.br/4119340/casas-bahia-loja-virtual/nao-respeitam-prazo-de-entrega/>

"(...) No dia 13/12/2012 fiz a compra de uma Moto Elétrica bandeirante XT3 no site das Casas bahia, no site eles prometiam uma entrega em 4 dias úteis, recebi um e-mail de confirmação de pagamento no dia 13/12/2012 confirmando o pagamento e a entrega para dia 19/12/2012, mas não aconteceu a entrega e me enviaram um e-mail informando que o produto vai ser entregue até dia 02/01/2013, ou seja, comprei para presente de natal de uma criança de 3 anos, e como vou explicar isso pra ela? vai passar o natal sem seu presente, por falta de respeito dessa loja que se diz grande. Fui entrar em contato com eles por telefone, fiquei 15 minutos escutando música e não fui atendido, depois entrei no chat para fazer a reclamação e a atendente só me respondia com respostas automáticas, me dizendo que não tinha como saber aonde estava meu produto e nem previsão de entrega, nem ao menos me explicaram o motivo do atraso, me senti muito desrespeitado, e se até o natal não receber meu produto,tenho e-mails confirmando, print do site informando o prazo de entrega e vou entrar com uma ação contra essa loja, que agiu de [editado pelo Reclame Aqui] absurdo!! <http://www.reclameaqui.com.br/4155537/casas-bahia-loja-virtual/prazo-de-entrega-editado-pelo-reclame-aqui/>

"(...) Muito cuidado para quem está pensando em comprar PRESENTE DE NATAL pelo Site da Casas Bahia, após você concretizar a compra, o prazo de entrega é alterado!!!! Olha só isso: No momento de concluir a compra, para entregar na minha cidade constava que seria no prazo de "até 5 DIAS ÚTEIS", após confirmada a compra com os dados do meu cartão de crédito inserido e tudo mais, o prazo de entrega foi alterado para "até 11 DIAS ÚTEIS". E pior ainda, após confirmado o pagamento pela Administradora do Cartão de Crédito, esse prazo foi prorrogado para até 02/01/2013. ISSO É SACANAGEM COM O CONSUMIDOR. CLARO QUE SE O PRAZO REAL DE ENTREGA FOSSE MOSTRADO ANTES DE FINALIZARMOS AS COMPRAS, AS MESMAS NÃO SERIAM CONCRETIZADAS. Abri uma reclamação junto ao Atendimento ao Cliente, disseram que é "problema no site", sem comentários né!!! Espero no mínimo que agilizem essa entrega. Essa foi minha primeira compra nesse site e se a entrega não for no prazo estipulado inicialmente (até 5 dias úteis) será a última também. Mas.... se alguém quiser antecipar as compras para o Natal de

2013 acredito que deva chegar a tempo. Isso é palhaçada com o consumidor. <http://www.reclameaqui.com.br/4082745/casas-bahia-loja-virtual/cuidado-prazo-de-entrega-enganoso-antes-de-finalizar-a-comp/>

"(...) Em 30/10/12 comprei através do site das Casas Bahia um Climatizador de Ar da Marca Consul, no site estava bem claro que a entrega seria até 14/11/12, como fiz os pagamentos através de cartão de crédito, lógico, que a 1ª parcela quando chegou na data já foi debitada. Hoje dia 14/11/12, como até agora não recebi o produto, entrei em contato.... Sabem o que me responderam. Que não sabem me responder, e que até dia 21/11/12 o departamento responsável pela entrega ira entrar em contato para me dizer quando talvez me entreguem. Perguntei então como faço para um possível cancelamento e ressarcimento do que paguei. Sabem o que responderam. Que tenho que pagar a segunda parcela para ser ressarcida. Resumindo. Com este calor comprei.... estou pagando..e não estou usando o abençoado climatizador.. PORQUE AS CASAS BAHIAS ME VENDERAM ESTÃO RECEBENDO UM PRODUTO QUE NÃO TEM!!O SLOGAN DIZ TUDO CASAS BAHIA DEDICAÇÃO TOTAL A VOCÊ. Para quem? para mim até o momento não estão se dedicando não
<http://www.reclameaqui.com.br/3885848/casas-bahia-loja-virtual/prazo-de-entrega/>

"(...) Venho por meio de esta reclamar sobre o atraso de entrega ou ainda a não entrega de produtos comprados nesta loja "casas Bahia", sempre confiei neste nome (loja física) e já comprei muita coisa e sempre o prazo de entrega foi o correto, agora não se pode dizer o mesmo da loja virtual. Fiz uma compra no dia 18/11, pedido nº 22018562, meu pagamento só foi aprovado dia 21/11, onde foi informado que a partir daquele momento teria um prazo de 06 dias uteis para a entrega. O valor da compra não é pequeno R\$ 560,95 assim aguardei este prazo e nada do produto chegar, quando entrei novamente no site o prazo de entrega tinha mudado de dia 29/11 para dia 30/11 (1 dia a mais) até ai tudo bem. Acontece que hoje já é dia 08/12/2012 e até o exato momento 14 horas a encomenda não chegou, já liquei pra reclamar, já vi no site e até tem nota fiscal eletrônica Nº 000.212.662 serie 62 com, data de emissão de 22/11/2012 ja tem, porem nada do produto, a casas Bahia me manda e-mail para que eu fique aguardando porque eles não sabem o que esta acontecendo. Ou seja, não dizem nada. Estou querendo dar queixa por [editado pelo Reclame Aqui] fazer um boletim de ocorrência), pois do meu cartão de crédito já até descontaram, ou seja, eu paguei se não recebo o produto pode ser caracterizado [editado pelo Reclame Aqui] vou ao procon na segunda feira, onde vou requerer tudo e em dobro já que o bem comprado era uma maquina fotografica que iria usar justamente em um casamento hoje (Danos morais). Assim fica registrada minha total insatisfação por esta loja, e garanto que irei fazer o possível para que ninguém conhecido meu, compre nesta loja (virtual e física) nunca mais.
<http://www.reclameaqui.com.br/4051476/casas-bahia-loja-virtual/produto-nao-entregue/>

"(...) ESTOU AQUI INDIGNADA COM ESSA LOJA VIRTUAL DE NOME TÃO CONHECIDO FIZ UM PEDIDO DE NUMERO 23079689 NO DIA 12/12/2012 E ATÉ AGORA CONSTA QUE MEU PEDIDO ESTA COM A TRANSPORTADORA E PRAZO DE ENTREGA ERA PARA O DIA 18/12/2012, JA FOI APROVADO PELA

ADMINISTRADORA DO MEU CARTÃO, PEDI UM RELOGIO (QUE JA RECEBI) UM CELULAR E UM TELEFONE QUE POR ACASO NÃO FOI ENTREGUE, ENTREI EM CONTATO PELO CHAT E SO ME DISSERAM QUE ESTA EM ATRASO PELOS CORREIOS, NÃO PODEM FAZER NADA, NÃO POSSO CANCELAR POIS AINDA NÃO RECEBI , NÃO TEM NINGUEM QUE POSSO CONVERSAR PARA RESOLVER ISSO, ESTOU SEM CELULAR PERDENDO CONTATOS E NADA SE RESOLVE, HOJE JA É DIA 23/12 E ME DISSERAM QUE FOI ABERTA UMA SOLICITAÇÃO E AGUARDAR 5 DIAS ÚTEIS PARA SABER QUANDO PODEM ME ENTREGAR, O QUE ME INTRIGA DEMAIS, COMO ENTREGARAM O RELOGIO QUE ESTAVA NO MESMO PEDIDO?, UM SEGUNDO PEDIDO QUE FIZ NO MESMO DIA TAMBEM FOI ENTREGUE E OS OUTROS DOIS ITENS QUE ESTAVAM NESSE PEDIDO NÃO FOI ENTREGUE? PERGUNTEI SE ELES ENTREGAM OS ITENS DO MESMO PEDIDO SEPARADOS NÃO SOBERAM ME RESPONDER E EU FICO AQUI NO PREJUIZO, VOU PAGAR A PRIMEIRA PARCELA SEM TER RECEBIDO O PEDIDO POR COMPLETO, NAO POSSO CANCELAR POIS AINDA NAO RECEBI FOI O QUE ME INFORMARAM E AGORA EU FAÇO OQ? AGORA E NATAL E ANO NOVO E EU COM CERTEZA NAO RECEBEREI NADA ATE O ANO QUE VEM SE É QUE VOU RECEBER, NUNCA MAIS COMPRO NADA PELO SITE VIRTUAL E VOU DIZER A TODOS A FAZEREM O MESMO, É UM DESCASO TOTAL! <http://www.reclameaqui.com.br/4166488/casas-bahia-loja-virtual/entrega-fora-do-prazo/>

(...) Dia 22/01/13 efetuei um pedido pela primeira vez no site das Casas Bahia, nº 24268114, cujo prazo de entrega era até o dia 28/01. O pedido não foi entregue. Hoje liguei no telefone do atendimento ao cliente várias vezes pela manhã, mas como estavam sem sistema, consegui somente agora ser atendida, sob protocolo nº 144964169, onde fui informada que meu pedido foi extraviado na transportadora ontem, e que eles teriam que apurar, dessa forma, eu terei que esperar até dia 30/01, para que eles entrem em contato comigo para agendar nova data para a entrega do produto novo que será enviado. ABSURDO!!!! Não quero saber quem extraviou, quem errou, nem quem vai pagar por isso. Quero apenas que a empresa demonstre mais respeito pelo cliente, entregando meu pedido em caráter de urgência. Efetuei o pagamento através de Cartão de Crédito, pois se eu pagasse com boleto bancário, apesar do desconto, o prazo de entrega se estenderia ainda mais, e não poderia demorar, pois se trata de presente. Se eles já sabiam desde ontem que o produto tinha sido extraviado, teriam que, hoje mesmo, enviar outro, para que eu, de nenhuma forma, fosse prejudicada. Mas não é o que parece. Eles estão primeiramente preocupados em encontrar o culpado na transportadora, e que se dane o cliente!!! Total falta de respeito. <http://www.reclameaqui.com.br/4416739/casas-bahia-loja-virtual/empresa-nao-cumpre-prazo-de-entrega/>

(...) Fiz uma compra pela internet e o prazo de entrega informado na compra é de ATÉ 33 dias. Fui averiguar nos meus pedidos e a informação do prazo está previsto para quase 50 dias. Absurdo! Não consigo contato por telefone, fiquei 40 minutos esperando. Tentei enviar email e também não consegui. <http://www.reclameaqui.com.br/3460264/casas-bahia-loja-virtual/prazo-de-entrega-enganoso/>

(...) OLÁ, BOA TARDE NUMERO DO PEDIDO 23790159 ESTOU EU AQUI MUITO INDIGNADA COM A FAMOSA CASAS BAHIA. BEM, COMPREI UMA CAMA ELASTICA NO VALOR DE R\$122,00 NO DIA 06/01/2013,POIS BEM COMPRA APROVADA NO MESMO DIA,BOM LOGO APÓS ME RETORNARAM DANDO O PRAZO DE RECEBER O MESMO EM ATÉ 17/01/2013,ENTREI EM CONTATO NO MESMO DIA RECLAMANDO NÃO TER RECEBIDO O PRODUTO SIMPLEMENTE ME DISSERAM QUE O MEU PRODUTO TINHA SIDO ESTRAVIADO, ESSA INFORMAÇÃO EU TIVE PORQUE EU ENTREI EM CONTATO, POIS NO SISTEMA NÃO TINHA ESSA INFORMAÇÃO. ME DERAM UM NOVO PRAZO DE ENTREGA PARA ATÉ DIA 05/02/2013,INFELISMENTE TENTEI ENTRAR EM CONTATO COM O CHAT E ELES NO MOMENTO EM QUE DIGITO MEU MEU NÚMERO DA COMPRA AUTOMATICAMENTE VEM A TERRIVEL MENSAGEM CAIU SUA CONEXÃO TENTE MAIS TARDE. AGORA COMO POSSO FICAR EM PAZ ESPERANDO O PRODUTO SE PARECE QUE ELES FOGEM DE MIM E MAIS NÃO ATUALIZARAM ESSA INFORMÇÃO DE NOVO PRAZO DE ENTREGA, OLHA TENHO UNS DEZ NUMEROS DE PROTOCOLOS QUE ACHO QUE SERIA DESNECESSARIO PERDER TEMPO DIGITANDO. POIS BEM ESTOU REVOLTADA, NUNCA MAIS COMPRO NESSA BENDITA LOJA. PARA VARIAR PARCELEI O PRODUTO E JA VEIO UMA PARCELA DO MEU CARTÃO DE CREDITO. <http://www.reclameaqui.com.br/4449606/casas-bahia-loja-virtual/entrega-nao-foi-efetuada-no-prazo-previsto/>

(...) Não é a primeira vez, mas todas.Todas as compras que fiz nas Casas Bahia, nunca o prazo de entrega é o mesmo que é relatado antes da compra. Quando vc acha que o produto vai chegar aparece a seguinte mensagem: Novo prazo de entrega previsto para até...É sabido e de conhecimento pelo código de defesa do consumidor que a mercadoria deve chegar naquilo que foi acordado previamente ao realizar a compra. Desta vez fiz um print screen da tela com a data de entrega anterior e se realmente o produto que comprei chegar depois do acordado, denúncia na certa!! Espero que possamos resolver amigavelmente. Apresentar data de entrega em uma propaganda enganosa para captar clientes não cai bem!! Casas Bahia, faça igual ao Carrefour, desista da Loja Online!! <http://www.reclameaqui.com.br/4096400/casas-bahia-loja-virtual/casas-bahia-nao-cumpre-a-data-de-entrega/>

(...) Na data de 15.11.12, efetuei a compra de um conjunto de painelas pelo site da Casas bahia, e até hoje (17.12.12) não recebi. o prazo informado para entrega era 05.12.12. Após este prazo, tentei entrar em contato pelo chat e e-mail, mas não obtive resposta. Pelo telefone, após várias tentativas, as atendedoras informam que estão abrindo reclamação e determinam novas datas para entrega. Apesar disso, tais datas não foram cumpridas. Além disso, dizem que entrarão em contato para informar a atual situação da entrega, mas nunca ligam. Estou decepcionado com o atendimento e com a entrega (que ainda não ocorreu, apesar de ter passado mais de um mês que a compra foi realizada). <http://www.reclameaqui.com.br/4122416/casas-bahia-loja-virtual/atraso-na-entrega-nao-recebimento-do-produto-mais-de-dez-d/>

(...) já foi tempo que a casas bahia tinha repeito ao consumidor porque hoje acabou para dar lugar a justificativas infundadas, comprei uma esteira eletrica e demorou muito para chegar em minha residência e a casas bahia somente falava que a prestadora de serviço que ela solidariamente contratou era a culpada da não entrega.....e eu com isso????? e quando a mercadoria chegou em minha casa funcionou 24 horas e não ligou mais, voltei a informei a casas bahia e até hoje ainda não retiraram a mercadoria, já me deram vários prazos novamente e falam que eu tenho que aguardar a prestadora de serviço retirar a mercadoria! contratar uma empresa para colocar a culpa quando for cobrada? isso me parece coisa de [editado pelo Reclame Aqui] propositalmente quem responde judicialmente é também as casas bahia pelos deserviços ou [editado pelo Reclame Aqui] que vem chamando atenção pelo números de reclamação sem tomar nenhuma atitude contra a contratante por ela casas bahia, não sei quando vão retirar essa mercadoria com defeito sem qualidade da minha casa, e ainda estão cobrando no meu cartão de crédito o que já informei que não funciona, respeito ao consumidor as casas bahia não tem. hoje não comprarei mais nada lá nesse negocio....e que sirva de lição para todos também não passe pelo que estou passando; não compre mais nada nas casas bahia tudo está muito ruim lá. <http://www.reclameaqui.com.br/4497953/casas-bahia-loja-virtual/casas-bahia-nao-entrega-mercadoria-dentro-do-prazo-e-quando/>

(...) Referente ao protocolo nº: 137864553 Segue abaixo e-mail enviado ao SAC das Casas Bahia. Prezados, gostaria de maiores informações com relação a entrega dos meus produtos, pois no e-mail que recebi de vocês, nada além do está no site foi acrescentado. No momento da compra, fui informada que após a confirmação do pagamento, o prazo de entrega seria de 14 dias uteis, porem agora emitiram um novo prazo de entrega que se estende até 16 de janeiro de 2013 o que significa que receberei em até mais de 30 dias uteis. Estou me sentindo [editado pelo Reclame Aqui] visto que a informação inicial, na consulta do CEP, antes da compra e após a compra, foi outra. Ficarei no aguardo quanto ao meu questionamento e não acredito que vocês insistirão em afirmar que só receberei as mercadorias dia 16 de janeiro de 2013, sendo que as mesmas foram compradas no dia 29/11/12. Grata pela atenção, Telma. A RESPOSTA DELES FOI QUE A ENTREGA ESTÁ AGENDADA PARA A DATA DE 16/01/13 E NÃO HÁ NADA A SER FEITO PARA MODIFICAR ISTO. <http://www.reclameaqui.com.br/4187039/casas-bahia-loja-virtual/prazo-de-entrega/>

(...) No dia 20 de Dezembro de 2012 efetuei uma compra de um refrigerador pelo site das Casas Bahia tendo pagamento confirmado para o dia 21 do mesmo mês, onde teve sua entrega calculada para o dia 2 de Janeiro de 2013 apos em entrar em contato com o SAC nos informaram outra data de entrega para o dia 7 de Janeiro de 2013, em contato com o SAC hoje 5 de Janeiro de 2013 fui informado que as entregas são realizadas apenas de Segunda a Sexta então como dia 7 é único dia útil que que resta não sendo entregue entrarei com uma representação no Procon e no tribunal de justiça do Rio de Janeiro contra as Casas Bahia numero do pedido 23367263 <http://www.reclameaqui.com.br/4239096/casas-bahia-loja-virtual/prazo-de-entrega-nao-cumprido/>

(...) ESTOU EXTREMAMENTE INSATISFEITA COM A LOGÍSTICA DAS CASAS BAHIA. No dia 23/12/2012 (domingo) as 11:48 fiz uma compra de um jogo para o XBOX e o pagamento foi aprovado as 11:59. Realizei a compra por conta do prazo de entrega ser de 3 dias uteis para o meu CEP após a confirmação de pagamento. Porém após a compra o site acusou o prazo de entrega até o dia 28/12/2012 (o que já era um dia util a mais, uma vez que dia 24/12 era um dia normal. Alias no próprio dia 24/12/2012 o produto foi entregue a transportadora ENTREGA FACIL LOGISTICA INTEGRADA LTDA. Aguardei o prazo de entrega e o produto não chegou! Entrei em contato no dia 29/12 (sábado) pela manhã com o SAC das CASAS BAHIA e o atendente me informou que abriria um pedido de informação, mas que não poderia entrar em contato com a transportadora por não ter no sistema os dados deles e que eu deveria aguardar. É UM VERDADEIRO ABSURDO A EMPRESA NÃO CUMPRIR O PRAZO DE ENTREGA INFORMADO ANTES DA COMPRA E APÓS A CONFIRMAÇÃO DE PAGAMENTO. Além de induzir o consumidor ao erro, trata-se de propaganda enganosa. QUERO UMA SOLUÇÃO URGENTE. É A PRIMEIRA VEZ QUE FAÇO UMA COMPRA NAS CASAS BAHIA E SERÁ A ÚLTIMA!
<http://www.reclameaqui.com.br/4212811/casas-bahia-loja-virtual/casas-bahia-atraso-na-entrega-prazo-editado-pelo-reclame-aq/>

(...) Existem 2 Casas Bahia no Brasil, ao menos é este sentimento que fica com relação ao PÉSSIMO atendimento prestado pela Loja Virtual, completamente diferente do que é prestado pela Loja Física. Adquiri um produto no dia 04/01/2013 (consideremos dia 05/01/2013, pois o pedido foi efetuado por volta de 22:00) pela casasbahia.com, o prazo de entrega era de 03 dias úteis (09/01/2013-hoje) porém o horário de entrega já prescreveu (segundo informações do site casasbahia.com e a atendente da empresa de entrega o horário de entrega é das 08:00-18:00) e nada de meu produto ser entregue. A entrega do casasbahia.com é terceirizada para uma tal de Sete Serviços de Entrega de Títulos e Encomendas cuja matriz fica em Barueri/SP, entrei em contato durante o dia para ver se a entrega seria efetuada realmente hoje e sempre a mesma resposta: está em rota de entrega, entrei em contato com o CHAT do casasbahia.com e a atendente informou que deveria aguardar o horário de fechamento para entrar em contato novamente Inclusive informei a atendente minha preocupação com relação a entrega pois esta empresa consta com inúmeras reclamações na internet (basta jogar o nome da empresa no google que vcs verão) e como é presente de aniversário, imaginei que conseguiria resolver meu problema, mas nada, como é de costume destas empresas apenas respostas automáticas e funcionários como que robotizados sem iniciativa nenhuma para resolver o problema. Agora pergunto: Meu filho está esperando este presente de aniversário o que vou dizer a ele ? que por irresponsabilidade de uma empresa que não sabe escolher seus prestadores de serviço ele terá que aguardar sabe deus até quando por seu presente ? Primeira e última compra pela Loja Virtual (só comprei na Loja Virtual porque a Loja Física ao menos aqui em Curitiba/PR não aceita Hipercard). INADMISSÍVEL que uma empresa como a Casas Bahia que tem a maior e porque não dizer uma das melhores frotas próprias do país deixar a logística de sua loja virtual a uma empresa de fundo de quintal, sim, escrevo fundo de quintal pois uma empresa que presta um atendimento como esta empresa oferece não tem outro termo mais apropriado para a mesma. Será

que vale a pena deixar cair a qualidade de atendimento da Loja por terceiros que prestam um péssimo serviço ? Fico no aguardo de um retorno o mais breve possível e com solução de meu problema, nada de respostas automatizadas ou decoradas, única coisa que sinto é que meu filho não terá seu presente tão esperado no dia de seu aniversário, fazer o que né? ninguém mandou comprar em uma Loja que não respeita os clientes
<http://www.reclameaqui.com.br/4272771/casas-bahia-loja-virtual/prazo-de-entrega-nao-cumprido-e-completo-descaso-com-cliente/>

"(...) Fiz uma compra nas Casas Bahia no dia 10/01/2013 de uma cama Box de casal e uma geladeira,. A cama box tinha o prazo absurdo de entrega no dia 28/01 mas só foi entregue no dia 31/01. A geladeira está com o prazo mais absurdo ainda, dia 20/02/2013. Entrei em contato através do chat e o atendente nicolas saraiva me informou que o prazo foi esse porque no dia que eu fiz a compra o produto tinha no estoque mas depois acabou e eu fiquei sem. Como pode vender um produto sem a certeza de te-lo no estoque. Moro só, sem vizinhos e estou esse tempo todo sem poder beber uma água fresca e sem poder comprar qualquer alimento que necessite refrigeração. Peço que me ajudem e adiantem meu pedido, pelo amor de Deus. A casas Bahia pelo menos na teoria preza tanto a satisfação do cliente, coloquem isso ná pratica e solucionem isso pra mim. Eu tenho a certeza que irão fazer, pois mesmo com essa insatisfação eu ainda acredito na credibilidade das casas bahia, peço que não acabem com o pouco de credibilidade que ainda resta comigo. Sei que ainda está no prazo mas 1 mes e 10 dias é muito prazo para uma entrega simples Pedido 23915855 <http://www.reclameaqui.com.br/4470571/casas-bahia-loja-virtual/prazo-de-entrega/>

"(...) Comprei uma geladeira em 11/01/2013, com prazo de entrega de 15 dias úteis. Após concretizar a compra, o prazo mudou para 19 dias úteis. Até ai OK! Porém venho acompanhando o pedido desde a compra e o status não muda, é sempre o mesmo: "Pedido em Separação". Hoje, 06/02/13, um dia antes da data máxima prevista para entrega, resolvi ligar e eis que tenho a surpresa: - O produto não está em estoque. (Como assim? Eu to simulando uma compra e o produto está no estoque) - Quem determina o estoque e o prazo de entrega é o fabricante. (Como assim? Eu to comprando das Casas Bahia e o estoque é da Consul?) - Foi aberto um procedimento para verificação, peço que aguarde 5 dias. (Como assim? Será entregue em 5 dias??) - Peço que desconsidere essa data de entrega e aguarde 5 dias para resposta do procedimento. (E a data de entrega??) - Não temos data de entrega, pois é o fabricante quem determina. (Como vocês vendem um produto sem estoque??) - O produto está disponível senhora. Ou seja, conclusão: Sem data de entrega prevista. Protocolo de atendimento: 146309127 (eu acho que foi informado errado pois o atendente repetiu duas vezes com números diferentes). Aguardo solução urgente, pois preciso da geladeira. (Óbvio, senão não teria comprado).
<http://www.reclameaqui.com.br/4479745/casas-bahia-loja-virtual/prazo-de-entrega/>

"(...) No dia 23 de dezembro acessei ao site das Casas Bahia e fiz uma compra no valor de R\$547,00, referente a compra de uma cozinha completa e um armário basculhante. O primeiro prazo dado para entrega do produto foi dia

02/01/2013. Esse prazo foi alterado para 04/01/2013. Para minha surpresa, novamente o prazo foi alterado para 07/01/2013. Hoje(dia 04/1/2013) liguei para o atendimento da referida empresa, a funcionária disse ter a empresa terceirizada pela entrega VIVO LOGÍSTICA E TRANSPORTES alegado não ter entregue o produto por causa das chuvas. Bem, eu estou em casa esses dias todos esperando a entrega, visto que no prédio onde resido não ter porteiro e não me recordo de ter chovido tanto assim para que a entrega não seja feita. Moro em Niterói e o único dia que choveu foi ontem, dia 03/01. A chuva causou estragos em Duque de Caxias que fica BEM LONGE de Niterói. Não quero e não posso esperar mais. Estou a disposição dessas empresas há três dias, no mínimo, sem por os pés fora de casa. Quero uma solução imediata!
<http://www.reclameaqui.com.br/4232652/casas-bahia-loja-virtual/prazo-de-entrega/>

(...) Boa Tarde, Efetuei uma compra no site das casas Bahia no dia 16/01/2013, de uma camera digital Nikon e depois de dias para a análise de Crédito meu pedido foi confirmado no dia 19/01/2013 com o prazo de entrega até o dia 24/01/2013, eis que tive uma surpresa... Tenho um evento para ir no dia 26/01/2013 e contava com a câmera para isso, porém recebi um e-mail inf. que a transportadora não localizou ninguém que pudesse receber a entrega em minha residência, sendo que eu moro em condomínio e todas as entregas ficam com o porteiro, não há outra forma de entregar, ou seja, mentiram e ainda estenderam meu prazo para o dia 28/01/2013. Sendo assim, entrei com ctt com o SAC das casas Bahia e abri o protocolo 144244773, onde fui informada que deveria aguardar, pois quando está com a transportadora não se pode fazer mais nada. Como assim?? Eles mentem (tenho como provar), não respeitam o prazo e a empresa não pode fazer nada a respeito? Gostaria de receber a entrega até o dia 25/01/2013, pois se não vou processá-los por prática abusiva e danos morais, visto que sofri prejuízo por não poder fotografar o evento importante que irei.
<http://www.reclameaqui.com.br/4383695/casas-bahia-loja-virtual/prazo-de-entrega-vencido/>

(...) Comprei pelo site da Casas Bahia uma lavadora ,pedido 23658819 , com entrega prevista para hoje (8/01/2013). Hoje as 13:35 h entrei em contato via chat protocolo 141126492, recebi a confirmação da entrega na data prevista(ou seja hoje). As 19:44 h entrei novamente em contato pelo chat do site protocolo 14122510 ,e recebi a informação de que a entrega estava atrasada(até ai obvio),e o pior, tenho que esperar 02 dias para receber a nova previsão de entrega. Acontece que irei viajar amanhã cedo ,além do problema das roupas sujas acumuladas terei i que incomodar um amigo para esperar a máquina caso a nova previsão seja no período em que estarei fora, porque agendar nova data de minha conveniência com certeza não conseguirei. Pelo site do reclame aqui vi que a transportadora "Vivo Logística Rodoviária" é responsável por 47 reclamações das lojas de departamentos e/ou virtual. Atenciosamente, Glauca Carvalho.
<http://www.reclameaqui.com.br/4264274/casas-bahia-loja-virtual/prazo-de-entrega/>

(...) No último dia 23/11/2012 as 06:58 da manhã, realizei por meio da loja virtual das Casas Bahia (Nova Pontocom Comércio Eletrônico SA - CNPJ: 09.358.108/0007-10) a compra de uma cozinha compacta + balcão (ambos da

marca Colormaq), onde ao calcular o frete (automaticamente) me foi informado que O PRAZO DE ENTREGA era PREVISTO PARA ATÉ 29/11/2012, ou seja, 04 dias úteis após a data de confirmação do pagamento pela administradora do cartão (que se deu exatamente as 07:28 daquele mesmo dia). Para minha surpresa e desanimo, até o presente momento (01/12/2012 - 18:21h) não recebi nenhum dos móveis comprados. ISSO PORQUE EM TODOS OS EMAILS QUE RECEBI (Recebimento de Pedido, Confirmação de pagamento, Confirmação de Pedido) CONSTA QUE A ENTREGA SE DARIA ATÉ O DIA 29/11. Fiz uma reclamação por meio do CHAT ON LINE da página, mas a única informação que obtive por parte da atendente, foi a de que em 02 dias úteis, o setor responsável entrará em contato para remarcar a data da possível entrega. PARA QUE SERVE A INFORMAÇÃO DADA NO ATO DA COMPRA SE A EMPRESA NÃO RESPEITA O PRAZO DADO!!! Em tempo: fiz uma compra no Submarino que dava como data de entrega o dia 06/12 mas já entregaram no dia 19/11 e uma outra na Americanas que dava como data de entrega dia 10/12 e também já entregaram. FICA AQUI MEU DESCONTENTAMENTO.
<http://www.reclameaqui.com.br/4000363/casas-bahia-loja-virtual/prazo-de-entrega-propaganda-enganosa/>

(...) No dia 29 de outubro de 2012, efetuei uma compra no site casas bahia de uma camera sony, que tinha como prazo de entrega 04(quatro) dias uteis. Porém, eles mudaram a data da entrega APÓS a aprovação de credito, para dia 07 de novembro. Tenho uma viagem marcada para dia 09 de novembro, e até hoje (07 de novembro) não recebi a mercadoria . Entrei em contato com o atendimento Casas Bahia e a atendente, se mostrou indiferente para o problema apresentado dizendo apenas que deveria aguardar mais 02 dias uteis para a entrega, e que se caso ainda assim não entregassem que eu retornasse o contato. Por fim, vim por meio desde mostrar minha TOTAL INDIGNAÇÃO com o site de compras CASAS BAHIA, tanto quanto com a entrega como com o atendimento. Os prazos expostos ao consumidor devem ser cumpridos rigorosamente, pois se compramos é porque precisamos do produto. Obrigada.
<http://www.reclameaqui.com.br/3847154/casas-bahia-loja-virtual/prazo-de-entrega/>

(...) Em 15/12 fiz uma compra na casas Bahia.com através do pedido 23193004 com o prazo de entrega de 6 dias úteis, o próprio site apresenta na área de pedidos do cliente ?Novo prazo de entrega previsto para até 26/12/2012? hoje é dia 27/12 e a mercadoria ainda não foi entregue, já fiz outras compras pelo mesmo portal e não tive esse problema na demora, entrei em contato com o atendimento através do protocolo 139081890 onde o atendente de nome Rogério informou que o prazo de entrega está até o dia 28/12, como que no sistema da empresa informa um prazo e no site informa outro, como eu sou cliente eu vou considerar o que está no site onde é a prova que tenho que a empresa não cumpre com o prazo anunciado. Gostaria de saber o que está acontecendo e quando que o produto será entregue, pois não podemos ficar preso dentro de casa todos os dias esperando entregar a mercadoria. No aguardo de uma provisão
<http://www.reclameaqui.com.br/4184283/casas-bahia-loja-virtual/prazo-de-entrega/>

“(…) Estou muito chateada com as Casas Bahia, comprei um berço no dia 20/11/12, com o prazo de entrega para 19 dias úteis, eles me deram o prazo até o dia 18/12/2012 para entrega, passado um tempo, recebo um email avisando sobre novo prazo de entrega para dia 26/12, não estou entendendo, pois se soubesse desta demora na entrega não teria comprado, pois meu bebê nasce dia 19/12., onde vou colocar ele até o dia 26/12. PRECISO DE UMA SOLUÇÃO URGENTE. Comprei todo o enxoval do meu bebê e não tive nenhum problema, as vezes até de empresa desconhecida, que me entregaram logo. ESTOU DECEPCIONADA COM AS CASAS BAHIA.
<http://www.reclameaqui.com.br/4106475/casas-bahia-loja-virtual/entrega-de-mercadoria/>

Dessa forma, percebe-se que a conduta da CASAS BAHIA tem a capacidade de violar os três diferentes tipos de interesses descritos acima.

Diz-se que há violação a direitos difusos, pois, no presente caso há direitos de natureza **indivisível**, cujos **titulares são pessoas indetermináveis e ligadas por circunstâncias de fato** (art. 81, I, CDC e art. 129, III, CF).²

Em outras palavras, a conduta da CASAS BAHIA de realizar propaganda enganosa (anunciar produtos, vendê-lo, e depois alegar que não tem no estoque), tem o potencial de, futuramente, lesar uma quantidade indeterminável de consumidores que serão atraídos pelos anúncios caluniosos e sofrerão prejuízos econômicos certos.

Além disso, o Ministério Público visa tutelar interesses coletivos, pois no presente caso há **interesses transindividuais indivisíveis** de um **grupo**

² Cf. MAZZILLI, Hugo Nigro. A defesa dos interesses difusos em juízo. 21^a ed. 2008, p. 53.

determinado ou determinável de pessoas, reunidas por uma **relação jurídica base comum** (art. 81, II, CDC e art. 129, III, CF).³

Isto é, o não cumprimento do contrato de compra e venda e do prazo de entrega de produtos pela CASAS BAHIA afetou o interesse coletivo e indivisível dos consumidores (grupo determinável de pessoas) que, ou não receberam o produto devidamente pago, ou então o receberam com uma demora excessiva.

Por fim, o Ministério Público objetiva tutelar interesses individuais homogêneos, pois no caso há **interesses divisíveis** de um **grupo de pessoas determinadas ou determináveis**, de **origem comum**, e oriundo das **mesmas circunstâncias de fato** (art. 81, III, CDC).⁴

Em outras palavras, a prática da CASAS BAHIA de fornecer um serviço inadequado e ineficiente tem afetado de maneira individual e variável cada pessoa do grupo de consumidores dela, que residem em todo o país, especialmente no Estado do Rio de Janeiro.

Portanto, estão presentes os elementos suficientes para justificar a legitimidade ativa do Ministério Público para propositura da presente ação, vide art. 81, parágrafo único, II e III c/c art. 82, I, da Lei nº. 8078/90, assim como do art. 127, caput e art. 129, III da CF.

Inclusive, este vem sendo o posicionamento da jurisprudência, sobretudo a do Superior Tribunal de Justiça:

³ Cf. MAZZILLI, Hugo Nigro. A defesa dos interesses difusos em juízo. 21^a ed. 2008, p.55.

⁴ Cf. MAZZILLI, Hugo Nigro. A defesa dos interesses difusos em juízo. 21^a ed. 2008, p. 56.

PROCESSO CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. DIREITO INDIVIDUAL HOMOGÊNEO. LEGITIMIDADE E INTERESSE PROCESSUAIS CONFIGURADOS.

- **O Ministério Público tem legitimidade processual extraordinária para a propositura de ação civil pública** objetivando a cessação de atividade inquinada de ilegal de captação antecipada de poupança popular, disfarçada de financiamento para compra de linha telefônica.

- **Não é da natureza individual, disponível e divisível que se retira a homogeneidade de interesses individuais homogêneos, mas sim de sua origem comum, violando direitos pertencentes a um número determinado ou determinável de pessoas, ligadas por esta circunstância de fato. Inteligência do art. 81, CDC.**

- Os interesses individuais homogêneos são considerados relevantes por si mesmos, sendo desnecessária a comprovação desta relevância. Precedentes. Recurso especial provido. (REsp 910.192/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 02/02/2010, DJe 24/02/2010). (Grifou-se).

PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TELEFONIA MÓVEL. CLÁUSULA DE FIDELIZAÇÃO. DIREITO CONSUMERISTA. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. ARTS. 81 E 82, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 129, III, DA CF. LEI COMPLEMENTAR N.º 75/93. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA UNIÃO OU QUAISQUER DOS ENTES ELENCADOS NO ARTIGO 109, DA CF/88. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. ANTECIPAÇÃO DE TUTELA. PREENCHIMENTO DOS PRESSUPOSTOS DO ARTIGO 273, DO CPC. SÚMULA 07/STJ. JULGAMENTO EXTRA PETITA. INOCORRÊNCIA. VIOLAÇÃO DO ART. 535, I e II, DO CPC. NÃO CONFIGURADA.

(...)

3. A nova ordem constitucional erigiu um autêntico 'concurso de ações' entre os instrumentos de tutela dos interesses transindividuais e, a fortiori, legitimou o Ministério Público para o manejo dos mesmos.

4. **O novel art. 129, III, da Constituição Federal habilitou o Ministério Público à promoção de qualquer espécie de ação na defesa de direitos difusos e coletivos não se limitando à ação de reparação de danos.**

5. Hodiernamente, após a constatação da importância e dos inconvenientes da legitimação isolada do cidadão, não há mais lugar para o veto da legitimatio ad causam do MP para a Ação Popular, a Ação Civil Pública ou o Mandado de Segurança coletivo.

6. Em conseqüência, **legitima-se o Parquet a toda e qualquer demanda que vise à defesa dos interesses difusos e coletivos, sob o ângulo material ou imaterial.**

7. Deveras, **o Ministério Público está legitimado a defender os interesses transindividuais, quais sejam os difusos, os coletivos e os individuais homogêneos.**

8. Nas ações que versam interesses individuais homogêneos, esses participam da ideologia das ações difusas, como sói ser a ação civil pública. A despersonalização desses interesses está na medida em que o Ministério Público não veicula pretensão pertencente a quem quer que seja individualmente, mas pretensão de natureza genérica, que, por via de prejudicialidade, resta por influir nas esferas individuais.

9. A assertiva decorre do fato de que a ação não se dirige a interesses individuais, mas a coisa julgada in utilibus poder ser aproveitada pelo titular do direito individual homogêneo se não tiver promovido ação própria.

10. **A ação civil pública, na sua essência, versa interesses individuais homogêneos e não pode ser caracterizada como uma ação gravitante em torno de direitos disponíveis. O simples fato de o interesse ser supra-individual, por si só já o torna indisponível, o que basta para legitimar o Ministério Público para a propositura dessas ações.**

(...)

20. Recurso Especial parcialmente conhecido e, nesta parte, desprovido.

(REsp 700.206/MG, Rel. Ministro LUIZ FUX, PRIMEIRA TURMA, julgado em 09/03/2010, DJe 19/03/2010). (Grifou-se).

II. FATOS

A CASAS BAHIA é uma sociedade empresária, cujo objeto social é comercializar produtos no mercado varejista on-line. Para tanto, ela oferta seus bens no site oficial da empresa⁵, e os vende mediante contratos de consumo que pressupõem a entrega da mercadoria em momento posterior à celebração do negócio jurídico.

Ocorre que a CASAS BAHIA vem incessantemente desrespeitando as regras contratuais, já que (i) não cumpre com os prazos previamente estipulados para entrega dos bens; (ii) vende produtos que não possuem em estoque.

⁵ <http://www.casasbahia.com.br/>

Todas essas práticas violam não só o contrato entre as partes, como também as regras de proteção aos consumidores previstas no CDC, tais como: (i) dever de prestar serviço adequado e eficiente; (ii) dever de prestar informações corretas aos consumidores; (iii) dever de boa-fé e equilíbrio nas relações contratuais; e (iv) respeito ao direito de arrependimento dos consumidores.

Vale dizer que, o Inquérito Civil nº 741/12 instaurado pela 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte do Rio de Janeiro reuniu declarações feitas pelos consumidores na Ouvidoria do Ministério Público, bem como informações de órgãos de proteção ao consumidor, comprovando assim as afirmações acima.

Nesse contexto, foi dada a oportunidade a CASAS BAHIA de celebrar Termo de Ajustamento de Conduta visando sanar as irregularidades apontadas (fls. 78/79 do IC nº 741/12), mas esta entendeu não ser necessária a celebração, eis que as condições do TAC já se apresentam inseridas na política da empresa, bem como não haveria nos autos prova ou indício da prática das condutas delitivas descritas na referida denúncia, conforme consta na resposta de fls. 83/89 do IC nº 741/12. Nada mais equivocando, diante dos relatos das inúmeras reclamações expostas na presente e no site reclame aqui.

Desta forma, tendo em vista a evidente ilegalidade da CASAS BAHIA em não se adequar às normas do CDC, bem como o desinteresse em assinar TAC, o Ministério Público se viu obrigado a ajuizar a presente ação civil pública para que não haja maiores lesões aos consumidores do que as já constadas.

III. FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA

a) Enriquecimento ilícito

Cabe destacar, primeiramente, que a conduta ilícita da CASAS BAHIA descrita no capítulo II viola o art. 39, V, CDC, uma vez que ele exige dos seus consumidores vantagem desproporcional.

Explica-se: quando a CASAS BAHIA vende um produto e deixa de entregá-lo no prazo estipulado, ela exige que o consumidor pague pelo produto pontualmente, mas não remunera o uso do capital investido.

Só que essa prática onera excessivamente o consumidor que não tem nenhuma contrapartida no negócio jurídico estabelecido. Ele apenas tem o dever de pagar pelo produto e nada a receber pelo capital “emprestado” à empresa.

Salienta-se que esta prática é desproporcional, pois todo capital tem seu custo, devendo ser remunerado para tanto. Só que a CASAS BAHIA, além de não pagar por este custo, ainda impõe a demora na entrega do produto, resultando em manifesto enriquecimento ilícito, o qual é expressamente condenado pelo ordenamento jurídico nacional (vide art. 884,CC).

Vale lembrar, que a CASAS BAHIA, mesmo sabendo das dificuldades para entrega do bem e de não possuí-lo previamente em seu estoque, ainda assim o oferta em seu site e realiza a venda do produto ao consumidor.

Assim é fácil perceber a má-fé da CASAS BAHIA, que mesmo sabendo da impossibilidade de adimplir com o contrato, não permite que o consumidor encontre meios alternativos de solucionar o problema (direito de não efetuar a compra do produto inexistente em estoque ou escolher outro disponível em estoque, por exemplo).

Em suma, a CASAS BAHIA tem enriquecido ilicitamente e onerado excessivamente os consumidores, devendo, portanto, ser obrigada a readequar sua

conduta ilícita e a indenizar os consumidores lesados pela retenção indevida de capital por prazo não estipulado previamente (art. 884, CC).

b) Violação a direitos básicos dos consumidores

A Lei nº 8.078 estabelece em seu art. 6º um rol de direitos básicos dos consumidores. Dentre eles, destaca-se três, quais sejam: (i) a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva; (ii) efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais; e (iii) a adequada e eficaz prestação de serviços públicos.

Além disso, o art. 14 do CDC estabelece que o fornecedor de serviços responde objetivamente pela reparação de danos causados ao consumidor por defeitos relativos à prestação do serviço. Sendo certo que estes defeitos estão relacionados à falta de segurança na prestação do serviço.

Por último, o art. 4º do CDC estipula que a Política Nacional das Relações de Consumo deve atender aos princípios da boa-fé e do equilíbrio das relações de consumo.

Pois bem, como se pode notar através dos fatos descritos no capítulo II, e das reclamações transcritas no capítulo I, a CASAS BAHIA tem desrespeitado todos os direitos elencados acima.

A conduta da CASAS BAHIA de não entregar as mercadorias pontualmente, ou de fornecer um produto que não possui em estoque traz insegurança às relações consumeristas. Isso porque, o consumidor que paga pelo produto espera recebê-lo da forma como contratou, i.e., com as mesmas características e no prazo acordado. Só que se isso não acontece, gera-se uma insegurança na relação jurídica, prejudicando a parte mais fraca, que é o consumidor.

Sendo assim, a CASAS BAHIA também pratica o ilícito de propaganda enganosa, devendo ser compelido a modificar sua conduta e a entregar aquilo que efetivamente negociou, e de acordo com o preço que anunciou (vide art. 30, CDC).

Em seguida, cabe destacar que a CASAS BAHIA tem prestado um serviço pós venda extremamente ineficiente e inadequado. Conforme registrado pela Ouvidoria do Ministério Público e pelas reclamações extraídas do site Reclame Aqui, há diversas reivindicações de consumidores de que a empresa demora a responder emails de reclamação, não possui um sistema de atendimento ao consumidor eficaz, eis que não traz soluções rápidas aos problemas apresentados.

Dessa forma, a empresa viola também o direito dos consumidores de receber um serviço adequado e eficiente.

E, por fim, vale destacar que a conduta da CASAS BAHIA, invariavelmente, está eivada de má-fé, visando sempre o desequilíbrio da relação contratual.

Diz-se isso, pois são inúmeros os casos em que a empresa prometeu entregar a mercadoria em uma determinada data, mas só a realizou efetivamente dias ou até meses depois, e sempre mediante repetidas reclamações dos consumidores.

Perceba que se houvesse boa-fé na conduta da empresa, ou o fornecedor (transportador) dos produtos já teria sido substituído, ou então a CASAS BAHIA teria adotado meios mais diligentes e cuidadosos de solucionar o problema, como por exemplo: divulgar de forma clara e destacada nos *sítes* de venda a informação de que o produto está indisponível em estoque. Só que não é isso que ocorre normalmente.

Enfim, como se pode notar, a CASAS BAHIA desrespeita sem nenhum pudor os direitos fundamentais dos consumidores, os quais estão expressos no CDC. E, por isso, deve indenizá-los por essas perdas e, ao mesmo tempo, modificar sua conduta ilícita para que futuros consumidores não sejam lesados.

c) Danos coletivos

É importante afirmar que a conduta ilícita da CASAS BAHIA gerou danos coletivos, materiais e morais, e, por isso, a mesma deve ser compelida a ressarcir-los.

Não se pode negar que alguns dos direitos violados pela CASAS BAHIA são de natureza transindividual e indivisível. Isso porque, interesses difusos e interesses coletivos foram atingidos ao mesmo tempo pela divulgação enganosa de produtos, pela venda de produtos que não existiam em estoque e pela demora na entrega de mercadorias.

Em relação aos direitos difusos, pode-se dizer que um número indeterminável de pessoas, todas ligadas por uma mesma circunstância fática (publicidade enganosa), estiveram expostas a informações não verídicas, o que pode ter-lhes causado danos materiais (compra de bens sem existir em estoque) e moral (estímulo à compra de produtos através de anúncios falaciosos). Portanto, o direito indivisível à informação correta e clara dessas pessoas foi violado pela conduta da CASAS BAHIA.

Da mesma forma, pode-se dizer que um número determinável de pessoas, todas ligadas entre si pela mesma relação jurídica base (contrato de compra e venda de mercadorias), tiveram prejuízos materiais (compraram produtos que não

foram entregues), bem como prejuízos morais (não puderam satisfazer suas necessidades atuais, como entregar presente no dia do Natal, dia das crianças ou em datas especiais, por exemplo).

A conduta da CASAS BAHIA, portanto, gera danos materiais e moral em sentido coletivo.

É importante frisar, com relação ao dano moral coletivo, que o mesmo está expressamente previsto no ordenamento jurídico nacional, de acordo com o disposto no art. 6º, VI e VII do CDC, bem como o art. 1º, II da Lei 7.347/85. Veja:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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

VII – o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou **reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos**;
(Grifou-se)

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

I – ao meio ambiente;

II – **ao consumidor**;

III – a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;

IV – a qualquer outro interesse difuso ou coletivo;

V – por infração da ordem econômica e da economia popular;

VI – à ordem urbanística.

(Grifou-se)

O doutrinador Leornado Roscoe Bessa, em artigo dedicado especificamente ao tema do dano moral coletivo, corrobora a sua aplicabilidade às ações de proteção ao consumidor. Note:

“Além de condenação pelos danos materiais causados ao meio ambiente, consumidor ou a qualquer outro interesse difuso ou coletivo, destacou, a nova redação do art. 1º, a responsabilidade por dano moral em decorrência de violação de tais direitos, tudo com o propósito de conferir-lhes proteção diferenciada”.⁶ (Grifou-se)

Como afirma o autor, a concepção do dano moral coletivo não pode estar mais presa ao modelo teórico da responsabilidade civil privada, de relações intersubjetivas unipessoais.

Trata-se, nesse momento, de uma nova gama de direitos, difusos e coletivos, necessitando-se, pois, de uma nova forma de tutelá-los. E essa nova proteção se sobressai, sobretudo, no aspecto preventivo da lesão.

Por isso, o dano moral coletivo é um mecanismo idôneo de punir comportamentos que ofendam ou ameacem direitos transindividuais.

Nas palavras do mesmo autor supracitado:

“Em face da exagerada simplicidade com que o tema foi tratado legalmente, a par da ausência de modelo teórico próprio e sedimentado para atender aos conflitos transindividuais, faz-se necessário construir soluções que vão se utilizar, a um só tempo, de algumas noções extraídas da responsabilidade civil, bem como de perspectiva própria do direito penal”.⁷ (Grifou-se)

⁶ BESSA, Leonardo Roscoe. *Dano moral coletivo*. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006.

⁷ BESSA, Leonardo Roscoe. *Dano moral coletivo*. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006.

Portanto, a par dessas premissas, vemos que uma das funções do dano moral coletivo é garantir a efetividade dos princípios da prevenção e precaução, com o intuito de propiciar uma tutela mais efetiva aos direitos difusos e coletivos, como no presente caso.

Neste ponto, a disciplina do dano moral coletivo se aproxima do direito penal, especificamente de sua finalidade preventiva, ou melhor, de prevenir nova lesão a direitos transindividuais.

A ideia de “*punitive damages*” vem sendo gradativamente aplicada no ordenamento jurídico nacional, a exemplo do disposto no Enunciado 379 da IV Jornada de Direito Civil, e do Resp 965500/ES:

Enunciado 379 - O art. 944, caput, do Código Civil **não afasta a possibilidade de se reconhecer a função punitiva ou pedagógica da responsabilidade civil.** (Grifou-se).

ADMINISTRATIVO. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO MOVIDA EM RAZÃO DE ACIDENTE AUTOMOBILÍSTICO CAUSADO POR "BURACO" EM RODOVIA EM MAU ESTADO DE CONSERVAÇÃO. RESPONSABILIDADE DO ESTADO APURADA E RECONHECIDA, PELA SENTENÇA E PELO ACÓRDÃO, A PARTIR DE FARTO E ROBUSTO MATERIAL PROBATÓRIO. CONDENAÇÃO DO ESTADO AO PAGAMENTO DE PENSIONAMENTO VITALÍCIO E DANOS MORAIS. ALEGADA EXORBITÂNCIA DO VALOR INDENIZATÓRIO (DE R\$ 30.000,00) E DE HONORÁRIOS (R\$ 5.000,00). DESCABIMENTO. APLICAÇÃO DO ÓBICE INSCRITO NA SÚMULA 7/STJ. MANIFESTA LEGITIMIDADE PASSIVA DO ESTADO, ORA RECORRENTE. RECURSO ESPECIAL NÃO-CONHECIDO. 1. Trata-se de recurso especial (fls. 626/634) interposto pelo Estado do Espírito Santo em autos de ação indenizatória de responsabilidade civil e de danos morais, com fulcro no art. 105, III,

"a", do permissivo constitucional, contra acórdão prolatado pelo Tribunal Justiça do Estado do Espírito Santo que, em síntese, condenou o Estado recorrente ao pagamento de danos morais e pensão vitalícia à parte ora recorrida. 2. Conforme registram os autos, diversos familiares do autor, inclusive sua filha e esposa, faleceram em razão de acidente automobilístico causado, consoante se constatou na instrução processual, pelo mau estado de conservação da rodovia em que trafegavam, na qual um buraco de grande proporção levou ao acidente fatal ora referido. Essa evidência está consignada na sentença, que de forma minudente realizou exemplar análise das provas coligidas, notadamente do laudo pericial. 3. Em recurso especial duas questões centrais são alegadas pelo Estado do Espírito Santo: a - exorbitância do valor fixado a título de danos morais, estabelecido em R\$ 30.000,00; b - inadequação do valor determinado para os honorários (R\$ 5.000,00). 4. Todavia, no que se refere à adequação da importância indenizatória indicada, de R\$ 30.000,00, uma vez que não se caracteriza como ínfima ou exorbitante, refoge por completo à discussão no âmbito do recurso especial, ante o óbice inscrito na Súmula 7/STJ, que impede a simples revisão de prova já apreciada pela instância a quo, que assim dispôs: O valor fixado pra o dano moral está dentro dos parâmetros legais, pois há equidade e razoabilidade no quantum fixado. **A boa doutrina vem conferindo a esse valor um caráter dúplice, tanto punitivo do agente quanto compensatório em relação à vítima.**

(...)

7. Recurso especial conhecido em parte e não-provido.

(REsp 965500/ES, Rel. Ministro JOSÉ DELGADO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 18/12/2007, DJ 25/02/2008 p. 1) (Grifou-se).

Inclusive, o próprio STJ já dá indícios de “overruling”, como se pode notar através do recente julgado sobre o tema, o REsp 1.057.274-RS:

DANO MORAL COLETIVO. PASSE LIVRE. IDOSO. A concessionária do serviço de transporte público (recorrida) pretendia condicionar a utilização do benefício do acesso gratuito ao transporte coletivo (passe livre) ao prévio cadastramento dos idosos junto a ela, apesar de o art. 38 do Estatuto do Idoso ser expresso ao exigir apenas a apresentação de documento de identidade. Vem daí a ação civil pública que, entre outros pedidos, pleiteava a indenização do dano moral coletivo decorrente desse fato. Quanto ao tema, é certo que este Superior Tribunal tem precedentes no sentido de afastar a possibilidade de configurar-se tal dano à coletividade, ao restringi-lo às pessoas físicas individualmente consideradas, que seriam as únicas capazes de sofrer a dor e o abalo moral necessários à caracterização daquele dano. Porém, essa posição não pode mais ser aceita, pois o dano extrapatrimonial coletivo prescinde da prova da dor, sentimento ou abalo psicológico sofridos pelos indivíduos. Como transindividual, manifesta-se no prejuízo à imagem e moral coletivas e sua averiguação deve pautar-se nas características próprias aos interesses difusos e coletivos. Dessarte, o dano moral coletivo pode ser examinado e mensurado. Diante disso, a Turma deu parcial provimento ao recurso do MP estadual. REsp 1.057.274-RS, Rel. Min. Eliana Calmon, julgado em 1º/12/2009. (Grifou-se)

Dessa forma, pode-se concluir que os danos causados à coletividade devem ser ressarcidos pela CASAS BAHIA. Quanto aos danos materiais, que sejam ressarcidos com base na ideia de reparação dos prejuízos causados, e quanto aos danos morais, que sejam ressarcidos com base tanto na ideia de reparação como de punição.

e) Danos individuais homogêneos

Vale ressaltar que a conduta ilícita da CASAS BAHIA foi capaz de gerar não só danos coletivos, como também danos individuais homogêneos.

Diz-se isso, pois no presente caso há **interesses divisíveis** de um **grupo de pessoas determinadas ou determináveis**, de **origem comum**, e oriundo das **mesmas circunstâncias de fato, que foram violados** (art. 81, III, CDC).

Em outras palavras, a não entrega de mercadorias no prazo estipulado gerou danos diferenciados e individuais a cada consumidor da CASAS BAHIA.

Assim, é possível que haja consumidores que tenham comprado bens para dar em uma data comemorativa específica, enquanto que outros tenham comprado bens para utilizá-los a contento.

Enfim, de acordo com as circunstâncias, houve prejuízos materiais e moral aos consumidores que devem ser ressarcidos pela CASAS BAHIA.

Já é tema consolidado na jurisprudência que um único ato pode ferir, ao mesmo tempo, direitos naturalmente coletivos (difusos e coletivos propriamente ditos) e direitos acidentalmente coletivos (individuais homogêneos). E é exatamente o que ocorre no caso em voga.

Por essa razão, deve-se aplicar o princípio do máximo benefício da tutela coletiva, que encontra fundamento no art. 103, § 3º do CDC.

Para materialização do princípio do máximo benefício, a CASAS BAHIA deve, no bojo da ação civil pública, ser condenado a indenizar as vítimas pelos danos provocados, sejam eles coletivos, ou individuais homogêneos.

Não se pode negar que os efeitos de eventual sentença condenatória em ação civil pública são *ultra partes*, permitindo aos consumidores titulares do direito violado a indenização individual pelos danos causados pela CASAS BAHIA.

Assim, em sede de ação civil pública, deverá ser condenado ao ressarcimento desses consumidores, ao passo que o CDC expressamente determina a responsabilidade civil por danos causados aos consumidores individualmente considerados. Por esse motivo, preconiza o art. 6º, VI do CDC:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, **individuais**, coletivos e difusos; (grifou-se).

Ademais, a possibilidade de indenização individual em sede de ação civil pública é intrínseca ao processo coletivo. Nesse sentido, vale citar novamente o esclarecedor precedente do STJ:

PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TELEFONIA MÓVEL. CLÁUSULA DE FIDELIZAÇÃO. DIREITO CONSUMERISTA. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. ARTS. 81 E 82, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 129, III, DA CF. LEI COMPLEMENTAR N.º 75/93. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA UNIÃO OU QUAISQUER DOS ENTES ELENCADOS NO ARTIGO 109, DA CF/88. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. ANTECIPAÇÃO DE TUTELA. PREENCHIMENTO DOS PRESSUPOSTOS DO ARTIGO 273, DO CPC. SÚMULA 07/STJ. JULGAMENTO EXTRA PETITA. INOCORRÊNCIA. VIOLAÇÃO DO ART. 535, I e II, DO CPC. NÃO CONFIGURADA. 1. O Ministério Público ostenta legitimidade para a propositura de Ação Civil Pública em defesa de direitos transindividuais, como sói ser a pretensão de vedação de inserção de cláusulas de carência e fidelização, que obrigam a permanência do contratado por tempo cativo, bem como a cobrança de multa ou valor decorrente de cláusula de fidelidade (nos contratos vigentes) celebrados pela empresa concessionária com os consumidores de telefonia móvel, ante a ratio essendi do art. 129, III, da Constituição Federal, arts. 81 e 82, do Código de Defesa do Consumidor e art. 1º,

da Lei 7.347/85. Precedentes do STF (AGR no RE 424.048/SC, DJ de 25/11/2005) e S.T.J (REsp 806304/RS, PRIMEIRA TURMA, DJ de 17/12/2008; REsp 520548/MT, PRIMEIRA TURMA, DJ 11/05/2006; REsp 799.669/RJ, PRIMEIRA TURMA, DJ 18.02.2008; REsp 684712/DF, PRIMEIRA TURMA, DJ 23.11.2006 e AgRg no REsp 633.470/CE, TERCEIRA TURMA, DJ de 19/12/2005). 2. In casu, a pretensão veiculada na Ação Civil Pública ab origine relativa à vedação de inserção de cláusulas de carência e fidelização, que obrigam a permanência do contratado por tempo cativo, bem como a cobrança de multa ou valor decorrente de cláusula de fidelidade (nos contratos vigentes) celebrados pela Concessionária com os consumidores de telefonia móvel, revela hipótese de interesses nitidamente transindividuais e por isso apto à legitimação do Parquet. (...) 7. Deveras, o Ministério Público está legitimado a defender os interesses transindividuais, quais sejam os difusos, os coletivos e os individuais homogêneos. 8. **Nas ações que versam interesses individuais homogêneos, esses participam da ideologia das ações difusas, como sói ser a ação civil pública. A despersonalização desses interesses está na medida em que o Ministério Público não veicula pretensão pertencente a quem quer que seja individualmente, mas pretensão de natureza genérica, que, por via de prejudicialidade, resta por influir nas esferas individuais.** 9. **A assertiva decorre do fato de que a ação não se dirige a interesses individuais, mas a coisa julgada in utilibus poder ser aproveitada pelo titular do direito individual homogêneo se não tiver promovido ação própria.**(...) 20. Recurso Especial parcialmente conhecido e, nesta parte, desprovido. (REsp 700.206/MG, Rel. Ministro LUIZ FUX, PRIMEIRA TURMA, julgado em 09/03/2010, DJe 19/03/2010). (grifou-se).

Por todo o exposto, a CASAS BAHIA deverá ressarcir os consumidores pelos prejuízos que comprovarem em sede de liquidação, na forma dos artigos 91 e 97, todos da Lei 8.078/90.

f) Os pressupostos para o deferimento da liminar

Ao se analisar os fatos descritos no capítulo II, fica patente perceber a presença dos pressupostos para o deferimento da liminar pretendida, quais sejam, (i) a fumaça do bom direito (“*fumus boni iuris*”); e (ii) o perigo da demora (“*periculum in mora*”).

O *fumus boni iuris* se faz presente, uma vez que a CASAS BAHIA inegavelmente vem deixando de entregar ou atrasando a entrega em demasiado, por diversas vezes, os produtos devidamente pagos pelos consumidores, e sem qualquer justificativa plausível.

Isso fica nítido quando se observa as diversas reclamações dos consumidores da CASAS BAHIA feitas na Ouvidoria do Ministério Público ou em uma simples consulta ao site Reclame Aqui. Todos alegam que, ou a empresa não entrega os produtos vendidos dentro do prazo estipulado, entregando-os bastante atrasados, ou realizam a venda de mercadorias, previamente indisponíveis em estoque, dentre outras.

Logo, não há dúvidas de que o desenvolvimento do objeto social da CASAS BAHIA revela-se ilegal, uma vez que baseado em atitudes completamente contrárias a CRFB, ao CDC e ao CC.

Nesse contexto, o *periculum in mora* torna-se evidente, uma vez que é inegável o grave risco de dano aos consumidores. Perceba que o serviço prestado pela CASAS BAHIA envolve o fornecimento de bens no meio de comunicação mais intenso em consumo, qual seja: a internet. A sua comercialização em escala acarreta danos irreparáveis, ou no mínimo, de difícil reparação não só aos consumidores diretos do serviço, como também de toda a coletividade.

Isso porque, como já aludido, a venda de produtos que não estão presentes no estoque geram prejuízo financeiro ao comprador e prejuízo moral ao receptor do bem adquirido (como é o caso de uma criança que não recebe seu brinquedo no Natal, no dia das crianças ou em seu aniversário, por exemplo).

Aliás, revela-se oportuno fazer menção às liminares concedidas e às sentenças de procedência nas Ações Civas Públicas nº

0380591-19.2010.8.19.0001 (2ª VE); 0320280-62.2010.8.19.0001 (4ª VE); 0031079-09.2011.8.19.0001 (7ª VE); 0122126-30.2012.8.19.0001 (1ª VE); 0335794-84.2012.8.19.0001 (3ª VE); 0212616-98.2012.8.19.0001 (7ª VE) ajuizadas pelas Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor da Capital, em face de Ponto Frio; Compra Fácil (Hermes); Lojas Americanas; Walmart, KMDEVANTAGENS (Hermes) e Apetrexo, respectivamente, impugnando hipótese semelhante à presente, conforme documentação em anexo.

Vê-se, portanto, que o presente juízo deve urgentemente e de forma imediata intervir no caso concreto para igualmente fazer cessar a prática ilícita, abusiva e danosa da CASAS BAHIA.

IV. PEDIDO LIMINAR

Ante o exposto, o Ministério Público do Rio de Janeiro **requer liminarmente e sem a oitiva da parte contrária** que (i) a CASAS BAHIA cumpra, em todos os seus contratos de compra e venda, o prazo estipulado para a entrega de seus produtos; (ii) se abstenha de divulgar, em todas as suas ofertas publicitárias, sobretudo nos *sites* de venda, produtos e serviços que não estejam em estoque, ou quando divulgados nessas condições, faça constar de forma clara e destacada, para que o consumidor possa fácil e imediatamente ler a informação de que o produto está indisponível no estoque no momento da compra e; (iii) realize um serviço de pós venda mais eficaz e veloz ao consumidor; tudo isso sob pena de multa diária de R\$5.000,00 (cinco mil reais).

V. PEDIDOS PRINCIPAIS

Requer ainda o Ministério Público:

- a) que, após apreciado liminarmente e deferido, seja julgado procedente o pedido formulado em caráter liminar;
- b) seja a CASAS BAHIA condenada a cumprir as seguintes obrigações de fazer, sob pena de multa diária de R\$5.000,00 (cinco mil reais): (i) cumpra, em todos os seus contratos de compra e venda, o prazo estipulado para a entrega de seus produtos; (ii) se abstenha de divulgar, em todas as suas ofertas publicitárias, sobretudo nos *sites* de venda, produtos e serviços que não estejam em estoque, ou quando divulgados nessas condições, faça constar de forma clara e destacada, para que o consumidor possa fácil e imediatamente ler a informação de que o produto esta indisponível no estoque no momento da compra e; (iii) realize um serviço de pós venda mais eficaz e veloz ao consumidor;
- c) seja a CASAS BAHIA condenada a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, como estabelece o art. 6º, VI do CDC, em virtude da conduta aqui tratada;
- d) haja condenação da CASAS BAHIA a reparar os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), corrigidos e acrescidos de juros, cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85;
- e) a publicação do edital ao qual se refere o art. 94 do CDC;
- f) a citação da CASAS BAHIA para que, querendo, apresente contestação, sob pena de revelia;

- g) seja condenada ao pagamento de todos os ônus da sucumbência, incluindo os honorários advocatícios.

Além disso, protesta o Ministério Público, nos termos do art. 332 do Código de Processo Civil, pela produção de todas as provas admissíveis no Direito, notadamente a documental, bem como depoimento pessoal da ré, sob pena de confissão, sem prejuízo da inversão do ônus da prova previsto no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

O Ministério Público esclarece, ainda, que a presente está acompanhada dos autos originais do IC nº 741/2012 da 4ª PJDC, em apenso, (92 laudas).

Dá-se a esta causa, por força do disposto no art. 258 do Código de Processo Civil, o valor de R\$100.000,00 (cem mil reais).

Rio de Janeiro, 19 de fevereiro de 2013.

HELENA ROHEN LEITE

Promotora de Justiça

Mat. 3995