

Processo nº: 0315451-33.2013.8.19.0001

Tipo do Movimento: Decisão

Descrição: Ao não disponibilizar serviço de atendimento gratuito por telefone aos consumidores, caracteriza não só conduta violadora da Lei Estadual nº 5273/2008, que ainda se encontra em vigor, eis que não julgada a ADIN em tramitação no STF, mas, sobretudo, as normas estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor, sendo isto, por si só, suficiente para autorizar o deferimento da liminar ora requerida. Com efeito, além de a lei consumerista impor ao fornecedor de produtos ou serviços o dever de informar, também veda a onerosidade excessiva, prática que considera abusiva, conforme artigo 39, inciso IV. Ora, os consumidores clientes da ré, além de pagarem pelos produtos adquiridos, ainda têm que 'bancarem' o encargo financeiro das tarifas telefônicas quando recorrem ao SAC, eis que a requerida não disponibiliza serviço de atendimento gratuito por telefone. Pelo exposto, entendo presentes os pressupostos autorizadores do pedido de liminar, pelo que, determino que a ré ofereça Serviço de Atendimento aos Consumidores adequado através de número gratuito para os que desejam efetuar reclamações, esclarecimentos de dívidas e prestação de outros serviços, bem como, divulgue amplamente o referido número, com destaque, na página inicial do site da empresa e ao término das ligações para o sistema de televendas, informando aos consumidores que efetuem compras via telefone. O descumprimento da presente decisão ensejará multa de R\$50.000,00, que pode ser majorada em caso de recalcitrância da ré. Cite-se e intime-se para cumprimento.
