

Processo nº: 0276755-25.2013.8.19.0001

Tipo do Movimento: Decisão

Descrição: Trata-se de ação civil pública proposta pelo Ministério Público em face da Nextel Telecomunicações Ltda. com fundamento em suposta deficiência na prestação do serviço telefônico nos telefones disponibilizados para atendimento das solicitações dos consumidores. Pelo detido exame dos autos restou comprovada a verossimilhança das alegações autorais bem como os requisitos previstos no artigo 273 do CPC, para o deferimento da antecipação de tutela ora postulada. Com efeito, a presente ação originou-se de inúmeras reclamações registradas no site 'reclame aqui' da autora, sobre irregularidades no serviço de atendimento ao cliente pós-venda, que motivaram a instauração de procedimento administrativo, negando-se a ré a celebrar termo de ajustamento de conduta para sanar as falhas apontadas. Nesse contexto, verifica-se de forma nítida, a presença dos requisitos legais exigidos para concessão da tutela ab initio. A falha na prestação do serviço comprovada fartamente pelas reclamações dos consumidores e a desídia da ré em se adequar às normas impostas pela legislação reguladora, revelam violação às normas emanadas pelo Código de Defesa do Consumidor e impõem a concessão da tutela antecipada postulada com o objetivo de corrigir as práticas lesivas perpetradas pela ré. Isso posto, defiro a antecipação de tutela para determinar que a empresa ré: 1 - ofereça Serviço de Atendimento aos Consumidores adequado e eficiente através de números telefônicos disponibilizados aos consumidores para a resolução das demandas concernentes à informação, dúvida, reclamação e ao serviço pós-venda; 2 - mantenha o tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa operação for selecionada pelo consumidor em até 60 (sessenta) segundos, nos termos do art. 1º da portaria nº 2.014/08; 3 - atenda adequadamente todos os casos de reclamação, pedido de informação e dúvidas efetuados através do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, abstendo-se de finalizar a ligação antes da conclusão do respectivo atendimento; 4 - receba e processe imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feita pelo consumidor, nos termos do artigo 18 e seus parágrafos do Decreto nº 6523/2008, todos sob pena de multa diária no valor de R\$1.000,00 (hum mil reais) pelo descumprimento da obrigação de fazer referente a cada item descumprido. Determino a publicação do edital previsto no artigo 94 da Lei 8.078/90, no prazo de 20 dias. Intime-se e cite-se.