

Processo nº: 0220413-23.2015.8.19.0001

Tipo do

Movimento: Decisão

Descrição:

1- Trata-se de ação civil pública, com pedido de antecipação de tutela, para determinar que a ré ofereça Serviço de Atendimento aos Consumidores adequado através de número gratuito para os que adquirirem produtos por telefone ou pela internet e promova a divulgação ampla do referido número, com destaque na página inicial do site da empresa e ao término das ligações para o sistema de televendas, informando-o aos consumidores que efetuem compras via telefone. Fundamenta sua pretensão na alegação de que a ré é responsável pela manutenção e administração de alguns dos maiores sites de comércio eletrônico do país, sendo eles o 'Pontofrio.com', as 'Casasbahia.com.br' e o 'Extra.com.br' e que não disponibiliza serviço gratuito de atendimento ao consumidor por telefone, contrariando a legislação sobre a matéria. Com efeito, a lei estadual nº 5.273/2008, assim dispõe: 'Art. 1º Obrigam-se, no âmbito do território do Estado do Rio de Janeiro, as empresas de televisão por assinaturas (TV a Cabo), estabelecimentos comerciais de venda no varejo e atacado, que possuam serviço de atendimento ao consumidor - SAC, a colocarem à disposição de seus clientes atendimento telefônico gratuito, através do prefixo 0800, para efetuar reclamações, esclarecimentos de dúvidas e prestação de outros serviços. Parágrafo único. A empresa que, visando atender o dispositivo desta Lei, divulgar, mas não disponibilizar efetivamente o serviço telefônico através do prefixo 0800, terá sua inscrição estadual cassada, após regular processo administrativo.' De fato, o exame dos documentos acostados aos autos, em especial do inquérito civil nº 2013.00424560 instaurado pelo parquet, revela que a conduta das rés viola os princípios da confiança, boa-fé objetiva, informação e transparência norteadores das relações de consumo, uma vez que a ligação tarifada impõe ônus financeiro ao consumidor dificultando a efetivação e garantia dos direitos consagrados na Carta Magna e regulamentados pela Lei 8.078/90. Nesse contexto, restou comprovada de forma inequívoca a verossimilhança das alegações autorais, na forma do artigo 273 do CPC, impondo-se a concessão da medida antecipatória postulada. Por essas razões, DEFIRO A ANTECIPAÇÃO DE TUTELA para determinar que a ré ofereça Serviço de Atendimento aos Consumidores adequado através de número gratuito para os que adquirirem produtos por telefone ou pela internet e promova a divulgação ampla do referido número, com destaque na página inicial do site da empresa e ao término das ligações para o sistema de televendas, informando-o aos consumidores que efetuem compras via telefone, sob pena de multa diária no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais) pelo descumprimento de qualquer um destes. P-se. I-se. 3

- Cite-se. 4 - Publique-se o edital do artigo 94 da Lei 8.078/90, no prazo de 20 dias.