



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA  
CAPITAL

Número MPRJ 2024.00067229  
310/2024, 928744  
04.22.0010.0031704/2024-70

CONSIDERANDO a instauração do procedimento investigatório  
em epígrafe:

Representante: Nathalia Magalhaes  
Representado: Grão de Gente

Assunto: Grão de Gente - mudança do prazo de entrega  
dos produtos adquiridos - atraso e falta de entrega.

CONSIDERANDO que o reclamado afirma que os consumidores atingidos pelo plano de recuperação devem ser satisfeitos de acordo com as respectivas previsões e que as reclamações posteriores ao advento da Recuperação Judicial estão sendo atendidas:

**12. Ademais, há que se ressaltar que em razão do procedimento recuperacional, todos os créditos de consumidores atingidos deverão ser satisfeitos de acordo com o plano de recuperação a ser aprovado, de modo que seja respeitado o referido procedimento, bem como o Juízo Universal.**



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

14. Por sua vez, as reclamações posteriores ao advento da Recuperação Judicial estão sendo respondidas e suas demandas estão sendo atendidas. Vejamos alguns casos recentes:

CONSIDERANDO a persistência das reclamações, mesmo posteriores à recuperação judicial, podendo-se verificar para tanto o site ReclameAqui:

Qual a reputação de Grão de Gente?

**Reputação**  
**Não recomendada**

A empresa tem menos de 50% das reclamações respondidas.

[Saiba mais](#)

**Desempenho de Grão de Gente**

6 meses 12 meses 2023 2022 Geral

- Esta empresa recebeu **7429** reclamações.
- Respondeu **30.1%** das reclamações recebidas.
- Há **4123** reclamações aguardando resposta.
- Há **1337** reclamações avaliadas, e a nota média dos consumidores é --.
- Dos que avaliaram, --% **voltariam a fazer negócio.**
- A empresa resolveu --% das reclamações recebidas.

**Todas as reclamações sobre Atraso na entrega para Grão de Gente**

Exibindo 10 de 22158 reclamações (todas as reclamações ativas da empresa Grão de Gente).

Pesquise reclamações desta empresa

Pesquisar reclamações

**Reclamações**

Últimas Não respondidas Respondidas Avaliadas

**Péssima qualidade do serviço pós venda**

Realizei meu pedido no dia 29/08/2024 e paguei à vista via PIX. O prazo de entrega já está expirado há dias e consta no site ...

**Não respondida** Há 4 horas

**Pedido não enviado**

Fiz um pedido na empresa dia 26/08, estava escrito que o prazo para entrega era de 7 dias úteis. Não recebi, e no site está c...

**Não respondida** Há 4 horas



**1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL**

 O tempo médio de resposta é **93 dias e 15 horas**.

Os dados correspondem ao período de 01/03/2024 a 31/08/2024

Entenda como calculamos a reputação [↗](#)

Está com problemas com **Grão de Gente?**

 **Reclamar**



**Melhores Acessórios - Moda**

Tire todas as suas dúvidas e confira o ranking das melhores empresas na página exclusiva do Reclame AQUI.

[Acesse o ranking →](#)

**status não atualizado do pedido. sem retorno nos atendimentos**

no dia 05/09 fiz uma compra e paguei por pix . até hoje não tive status da evolução do pedido. no site costa como " em...

 **Não respondida** Há 7 horas

**Pedido atrasado**

Fiz a compra na data 01/09 e desde então não tive retorno do status do pedido, já passou da data de entrega e não tenho retor...

 **Não respondida** Há 7 horas

**Status do pedido não muda, ja esta em atraso.**

Efetuei um pedido no dia 04/09, realizei o pagamento via pix e até hoje meu pedido não sai do status de pedido sendo preparad...

 **Não respondida** Há 9 horas

**Não entregaram**

Desde o dia 24/08/24 que estou aguardando o meu pedido atualizar e pelo menos receber um e-mail de quando chegam minhas compr...

 **Não respondida** Há 1 dia



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL

Nosso próximo destino juntos é o Prêmio Reclame AQUI

Vote na LATAM

como Melhor Companhia Aérea do Brasil

Publicidade

Fiz uma compra e está em atraso

Fiz uma compra no dia 27 de julho, até hoje eles não me deram satisfação de nada e nem enviaram, quase 2 meses e nada, última...

⊖ Não respondida Há 1 dia

Demora na entrega do pedido

Tem já 1 mês que fiz a compra falou que era 14 dias úteis E nada da minha encomenda ser entregue Eles não respond...

⊖ Não respondida Há 1 dia

Entrega atrasada e sem retorno do sac

Minha encomenda está atrasada, no site falava de 7 a 13 dias úteis, porém já passou o prazo. Mandei 5 solicitações para o sac...

⊖ Não respondida Há 2 dias

Pedido em atraso (nao entregue)

Realizamos o pedido de número:\*\*\*\*\*5426 , um kit: almofada de amamentação com ninho de bebê no mês no dia 19/jul. Ate o mo...

⊖ Não respondida Há 3 dias

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, por intermédio do Promotor de Justiça que adiante subscreve, vem, com fulcro no artigo 5º, § 6º da Lei 7.347/85, bem como no uso de suas demais atribuições legais, celebrar

**COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**

com a **LGF INDÚSTRIA E COMÉRCIO ELETRÔNICO LTDA. - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL**, doravante denominada **compromitente**, neste ato regularmente representados, nos seguintes termos:



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA  
CAPITAL

a) o **compromitente se obriga** a; i) cumprir os prazos previstos para as entregas dos produtos vendidos em sua loja virtual; ii) a restituir a quantia paga pelo consumidor, nas hipóteses de entregas não procedidas dentro do prazo estipulado, caso ele manifeste pela Central de Atendimento da Reclamada a intenção de rescindir o contrato, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a partir de tal manifestação;

b) o **não cumprimento** da obrigação assumida no presente compromisso de ajustamento de conduta implicará ao **compromitente** o pagamento de sanção pecuniária única, por ocorrência, **no valor de R\$400,00 (quatrocentos reais)**, devidamente corrigido, sem prejuízo de execução específica da mesma obrigação;

Parágrafo Único - A multa prevista no caput desta cláusula somente será devida na hipótese de a compromitente não sanar devidamente a infração apontada, em relação a consumidor específico, após notificada para apresentar os esclarecimentos necessários, no prazo de 15 quinze dias úteis, cujo início do prazo se dará após o fim do prazo da cláusula a.ii supra.

c) o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO** poderá fiscalizar a execução do presente acordo, tomando as providências legais cabíveis à espécie sempre que entender necessário, ou poderá cometer a respectiva fiscalização a outro órgão que vier a indicar;

d) o presente termo produzirá seus efeitos legais em todo o território nacional a partir de sua celebração



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA  
CAPITAL

e terá eficácia de título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 5º, § 6º, *fine*, da Lei 7.347/85;

e) As sanções cominadas na alínea "b" do presente compromisso de ajustamento de conduta reverterão ao Fundo de que cuida o artigo 13 da Lei 7.347/85.

Rio de Janeiro, fevereiro de 2025.

**LGF INDÚSTRIA E COMÉRCIO ELETRÔNICO LTDA. - EM RECUPERAÇÃO  
JUDICIAL**

***Julio Machado Teixeira Costa***

Promotor de Justiça

Mat. N.º 2099