

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL
AGRAVO DE INSTRUMENTO N° 0020616-59.2021.8.19.0000
AGRAVANTE: MINISTÉRIO PÚBLICO - RJ
AGDO: MADEIRAMADEIRA COMERCIO ELETRONICO S/A
RELATOR: DES. CESAR CURY

DECISÃO

1- Primeiramente, certifique a Secretaria a tempestividade do presente recurso.

2- Sem prejuízo, passo a análise do pedido de concessão de efeito suspensivo à decisão ora impugnada.

Trata-se de Agravo de Instrumento interposto pelo MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL contra decisão proferida pelo Juízo da 3ª Vara Empresarial, nos seguintes termos:

"(...) Analisando o conteúdo da petição inicial e a documentação acostadas aos autos, em juízo de cognição sumária, não se vislumbra iminente perigo de dano irreparável ou de difícil reparação para os consumidores que possa lastrear o deferimento da tutela de urgência, pois o que se pretende é a reformulação da forma como é prestado o serviço. Ademais, a reclamação de um único consumidor originou o inquérito civil e, embora o autor traga reclamações oriundas do site "RECLAME AQUI", não há lastro probatório razoável para a concessão da tutela, considerando-se o número de reclamações em relação ao grande número de consumidores. Isto posto, indefiro a tutela requerida".

Alega que os documentos, acostados ao inquérito civil, que deu origem à ação civil pública, são aptos a comprovar a falha na prestação do serviço, lesando centenas de consumidores, que possuem a sua expectativa quebrada quando o produto não é entregue na data aprazada. Salaria, ainda, que o consumidor possui dificuldade em obter atendimento, visto que o único meio de atendimento disponibilizado pela agravada é via chat, o qual tem se mostrado ineficiente. Ressalta que a pesquisa, realizada por seu núcleo de tutela coletiva encontrou inúmeras reclamações noticiando o descumprimento do prazo de entrega e a ausência de telefone para contato (fls. 46/90). Pretende, liminarmente, seja deferida a antecipação dos efeitos da tutela recursal ora requerida para que seja a agravada obrigada a:

a) oferecer serviço de atendimento ao cliente adequado, através de chat, e-mail e número telefônico gratuito aos consumidores que adquirirem produto através do site www.madeiramadeira.com.br, sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigidos monetariamente;

b) estabelecer prazo preciso para a entrega de produto adquirido no site www.madeiramadeira.com.br, com o seu efetivo cumprimento, sob pena de multa de R\$10.000,00 (dez mil reais) por ocorrência/infração ou notícia de descumprimento, corrigidos monetariamente;

É o breve relato. Decido.

Em juízo de cognição sumária, restaram devidamente comprovados os requisitos para concessão do pedido liminar.

De fato, o pedido liminar do Parquet visa proteger a coletividade que vem sendo e os que ainda serão prejudicados por eventual falha na prestação do serviço da agravada, sendo

mister a disponibilização do serviço de atendimento adequado aos clientes, em respeito ao princípio da informação e da publicidade.

Por tais motivos, **defiro o pedido liminar para determinar que a agravada ofereça em 72 horas, em seu portal eletrônico www.madeiramadeira.com.br, o devido serviço de atendimento por chat, email e atendimento por telefone, sob pena de multa diária de R\$5.000,00 (cinco mil reais), bem como, informe, aos consumidores, o prazo para entrega do produto adquirido, sob pena de multa por ocorrência de R\$500,00 (quinhentos reais).**

Considerando a necessidade de instrução do presente recurso, mormente em atenção ao princípio do contraditório, intime-se a parte agravada, inclusive pessoalmente, para que apresente contrarrazões, no prazo legal.

Comunique-se a presente decisão ao Juízo a quo.

Decorrido o prazo, certifique-se sobre a manifestação da parte agravada, e voltem conclusos.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

**CESAR CURY
DES. RELATOR**