

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte - Capital.

INQUÉRITO CIVIL n. 586/2019

MPRJ 2019.00565138

Ementa: MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA. CNPJ nº: 03.007.331/0001-41. Serviço de atendimento ao consumidor inoperante. Mercadoria extraviada. Valor do seguro retido pela empresa. MPRJ nº 2019.00565138.

TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Pelo presente instrumento,

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – 2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DO RIO DE JANEIRO/RJ, doravante designado simplesmente por “MPRJ”, representado pelo Promotor de Justiça Rodrigo Terra, com endereço na Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º andar, Bairro Castelo, Rio de Janeiro/RJ

e

EBAZAR.COM.BR.LTDA., doravante designado simplesmente por “MERCADO LIVRE”, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n. 03.007.331/0001-41, sediada na Av. das Nações Unidas, nº 3003 – Parte – D, Bairro Bonfim, CEP 06233-903, Osasco/SP, responsável pelo site www.mercadolivre.com.br, neste ato representada por sua advogada Victoria Gomes Siqueira, inscrita na OAB/SP nº 347.239, celebram o presente Termo de Ajustamento de Conduta (“TAC”), nos seguintes termos.

CONSIDERANDO que o MERCADO LIVRE é uma empresa que atua principalmente como provedora de aplicação de internet, na forma da Lei nº 12.965/14 (Marco Civil da Internet), por meio da plataforma de internet www.mercadolivre.com.br, sendo uma empresa de tecnologia que oferece soluções de comércio eletrônico para que pessoas e empresas possam comprar, vender, pagar, anunciar e enviar seus próprios produtos por meio da Internet;

CONSIDERANDO que o MERCADO LIVRE não se qualifica, nos termos do Decreto nº 6.523/2008, como fornecedor de serviço regulado pelo Poder Público, não sendo, portanto, obrigado a manter o fornecimento gratuito de serviços de atendimento ao consumidor (SAC) por telefone, tampouco por atendimento físico;

CONSIDERANDO que o MERCADO LIVRE possui diversos canais eficientes para o atendimento ao cliente, atendimentos por e-mail, chat e ligação telefônica, além de redes sociais e pelo Consumidor.Gov.

CONSIDERANDO que nos autos da Ação Civil Pública nº 0281797-26.2011.8.19.0001, movida pelo Ministério Público do Rio de Janeiro em face do MERCADO LIVRE, foi reconhecida a excelência e suficiência dos canais de atendimento do site, inclusive mantido o entendimento pelo SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA.

CONSIDERANDO terem as partes identificado o interesse de cooperar para aperfeiçoar práticas, transmitir conhecimento e colaborarem na forma que a lei e suas diretrizes estatutárias permitem;

RESOLVEM AS PARTES, com fundamento no disposto pelo artigo 5º, § 6º, da Lei nº 7.347, de 24.7.1985, celebrar este **TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA “TAC”**, que será regido pelas seguintes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA

O MERCADO LIVRE se compromete em manter atendimento com interlocução humana síncrona ou assíncrona, nos casos em que as opções virtuais de ajuda não tiverem sido capaz de resolver a demanda do consumidor.

CLÁUSULA SEGUNDA

Na hipótese de promulgação de nova legislação, edição de novas regulamentações, surgimento de novas tecnologias, novas regras de negócio na plataforma ou definição de atuação empresarial da COMPROMISSÁRIA diversa da atual, bem como de alterações nos TCG , este instrumento será interpretado de acordo com essas novas regras, não representando isso descumprimento ao aqui acordado. As partes poderão, em caso de necessidade, renegociar os termos deste COMPROMISSO

CLÁUSULA TERCEIRA

No caso de descumprimento do presente termo, a compromissária ficará sujeita ao pagamento de multa correspondente a R\$ 500,00 (quinhentos reais) por evento de descumprimento.

3.1 A Multa prevista nesta Cláusula somente incidirá se, após notificada acerca de suposto descumprimento pelo MP/RJ, a COMPROMISSÁRIA não justificar eventual descumprimento, regularizar eventual ponto de descumprimento ou deixar de comprovar o efetivo cumprimento

3.2. A notificação prévia deverá ser enviada à COMPROMISSÁRIA por escrito (i) em versão física, ao endereço da COMPROMISSÁRIA acima indicado e, também, por (ii) por e-mail, ao endereço eletrônico juridico.mlb@mercadolivre.com

CLÁUSULA QUARTA

7. O presente TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA terá abrangência nacional.

E, POR ESTAREM ASSIM JUSTAS E COMPROMISSADAS, firmam as partes o presente **TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**, em 3 (três) vias de igual forma e teor.

RODRIGO TERRA: [REDACTED] Assinado de forma digital por RODRIGO
TERRA: [REDACTED]
Dados: 2021.07.27 10:22:37 -03'00'

Rio de Janeiro, 26 de maio de 2021.

DocuSigned by:
VICTORIA GOMES SIQUEIRA
D3D6A844132C44C...
VICTORIA GOMES SIQUEIRA