



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ  
CORREGEDORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Ofício Circular nº 035/2021-CJCI

Belém, datado pelo sistema.

Processo nº 0001400-27.2021.2.00.0814

A Sua Excelência o (a) Senhor (a)

Juiz (a) de Direito da Vara de Relações de Consumo, Cível e Vara Única da Região Metropolitana de Belém e das Comarcas do Interior do Estado do Pará.

Senhor (a) Juiz (a),

Cumprimentando Vossa Excelência, encaminho cópia do processo PJeCor nº 0001400-27.2021.2.00.0814, que tem por requerente a Corregedoria-Geral do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, para conhecimento.

Atenciosamente,

  
Desembargadora ROSILEIDE MARIA DA COSTA CUNHA

Corregedora-Geral de Justiça





Número: **0001400-27.2021.2.00.0814**

Classe: **PEDIDO DE PROVIDÊNCIAS**

Órgão julgador colegiado: **Corregedoria Geral de Justiça do PA - Interior**

Órgão julgador: **Corregedoria Geral de Justiça do Pará - Interior**

Última distribuição : **19/03/2021**

Valor da causa: **R\$ 0,00**

Assuntos: **Competência do Órgão Fiscalizador**

Segredo de justiça? **NÃO**

Justiça gratuita? **SIM**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **NÃO**

Partes	Procurador/Terceiro vinculado
<b>CORREGEDORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA (REQUERENTE)</b>	
<b>Corregedoria Geral de Justiça do Pará - TJPA (REQUERIDO)</b>	

Documentos			
Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo
329926	19/03/2021 19:16	<a href="#">INFORMAÇÃO</a>	INFORMAÇÃO
329928	19/03/2021 19:16	<a href="#">Bahia - e-mail</a>	Documento de Comprovação
329929	19/03/2021 19:16	<a href="#">1</a>	Documento de Comprovação
329930	19/03/2021 19:16	<a href="#">2</a>	Documento de Comprovação
329931	19/03/2021 19:16	<a href="#">3</a>	Documento de Comprovação
333525	23/03/2021 20:38	<a href="#">Despacho</a>	Despacho
416886	29/04/2021 10:38	<a href="#">Documento Diverso</a>	Documento Diverso
416887	29/04/2021 10:38	<a href="#">Ofício Circular nº 035-2021-CGJ</a>	Documento de Comprovação

(e-mail)ENC. DEFERIMENTO DE TUTELA EM AÇÃO CIVIL PÚBLICA Nº 8126629-64.2020.805.0001



**Expediente circular - Proc. PJeCor nº 0001018-61.2021.2.00.0805**

SEC Apoio &lt;secapoio@tjba.jus.br&gt;

Qui, 18/03/2021 22:22

Para: coger@tjac.jus.br <coger@tjac.jus.br>; chefia\_cgj@tjal.jus.br <chefia\_cgj@tjal.jus.br>;  
plantaextraordinario.gab.corregedoria@tjap.jus.br <plantaextraordinario.gab.corregedoria@tjap.jus.br>;  
corregedoria@tjam.jus.br <corregedoria@tjam.jus.br>; corregedoria@tjce.jus.br <corregedoria@tjce.jus.br>;  
corregedoriaf@tjdf.jus.br <corregedoriaf@tjdf.jus.br>; cprd@tjes.jus.br <cprd@tjes.jus.br>; corresec@tjgo.jus.br  
<corresec@tjgo.jus.br>; chefgab\_cgj@tjma.jus.br <chefgab\_cgj@tjma.jus.br>; cgjexpediente@tjms.jus.br  
<cgjexpediente@tjms.jus.br>; coordenadoria.corregedoria@tjmt.jus.br <coordenadoria.corregedoria@tjmt.jus.br>;  
gacor@tjmg.jus.br <gacor@tjmg.jus.br>; Corregedoria Geral de Justiça <corregedoria.geral@tjpa.jus.br>;  
corregedoria@tjpb.jus.br <corregedoria@tjpb.jus.br>; gcj@tjpr.jus.br <gcj@tjpr.jus.br>; corregedoria@tjpe.jus.br  
<corregedoria@tjpe.jus.br>; cgj@tjpi.jus.br <cgj@tjpi.jus.br>; gabcgjrj@tjrj.jus.br <gabcgjrj@tjrj.jus.br>;  
corregedoria@tjrn.jus.br <corregedoria@tjrn.jus.br>; gabcgj@tjrs.jus.br <gabcgj@tjrs.jus.br>

 3 anexos (95 KB)

Decisão Corregedor.pdf; Pronunciamento Juiz.pdf; Decisão da 1a. vara rel. consumo - Salvador.pdf;

**Proc. PJeCor nº 0001018-61.2021.2.00.0805 – Favor usar esta referência****Excelentíssimo(a) Senhor(a)****DD. Desembargador(a) Corregedor(a) Geral de Justiça de Estado da Federação**

Cumprimentando-o(a), cordialmente, de ordem, encaminho a **Decisão** proferida pelo Exmº Sr. Corregedor Geral da Justiça, Des. José Alfredo Cerqueira da Silva, publicada no DJE de 18/03/21, acompanhada do **Pronunciamento** do Exmº Sr. Juiz Assessor Especial da CGJ, Dr. Marcos Adriano Silva Ledo, bem como a **Decisão oriunda do Juízo da 1ª Vara de Relações de Consumo da Comarca de Salvador/BA**, referente ao deferimento de tutela de urgência na Ação Civil Pública nº 8126629- 64.2020.8.05.0001, ajuizada pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA em face da empresa GRUPO TUDO PARA ACASA E CONSTRUÇÃO LTDA (GUAPORE PISOS) e BETINO & SILVA COMERCIAL EIRELI, para conhecimento de Vossa Excelência.

Atenciosamente,

**Sec-Apoio das Corregedorias de Justiça-CGJ/CCIN  
Tribunal de Justiça da Bahia**

lfs





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA  
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

PROCESSO: 0001018-61.2021.2.00.0805

CLASSE: PROCESSO ADMINISTRATIVO (1298)

REQUERENTE: 1ª VARA DE RELAÇÕES DE CONSUMO - SALVADOR - TJBA

REQUERIDO: CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA - TJBA

DECISÃO / OFÍCIO

Cuida-se de Expediente instaurado a partir do encaminhamento da decisão oriunda da 1ª Vara de Relações de Consumo da Comarca de Salvador/BA, da lavra do MM. Magistrado Adriano Vieira de Almeida, referente ao deferimento de tutela de urgência na Ação Civil Pública n. 8126629-64.2020.8.05.0001, ajuizada pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA em face da empresa GRUPO TUDO PARA ACASA E CONSTRUÇÃO LTDA (GUAPORE PISOS) e BETINO & SILVA COMERCIAL EIRELI.

Acolho, por seus próprios fundamentos, o pronunciamento do Juiz Corregedor Marcos Adriano Silva Ledo, determinando, para ciência, o encaminhamento da decisão que deferiu tutela de urgência na Ação Civil Pública n. 8126629-64.2020.8.05.0001, ajuizada pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA em face da empresa GRUPO TUDO PARA ACASA E CONSTRUÇÃO LTDA (GUAPORE PISOS) e BETINO & SILVA COMERCIAL EIRELI. às Corregedorias dos tribunais de justiça estaduais, aos Juízos de Primeiro Grau do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia com competência cível e à respeitável Presidência deste egrégio Tribunal.

Dê-se ciência ao Magistrado, mediante comunicação eletrônica.

Utilize-se cópia do presente ato como OFÍCIO e OFÍCIO-CIRCULAR.

Publique-se. Comunique-se. Cumpra-se.

Salvador, 16 de março de 2021.

Des. José Alfredo Cerqueira da Silva

Corregedor Geral da Justiça



Assinado eletronicamente por: JOSE ALFREDO CERQUEIRA DA SILVA - 17/03/2021 14:15:16  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103171415168400000000305571>  
Número do documento: 2103171415168400000000305571

Num. 320209 - Pág. 1



Assinado eletronicamente por: AUGUSTO NAZARENO GONCALVES DA SILVA JUNIOR - 19/03/2021 19:15:39  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=21031919153929800000000314726>  
Número do documento: 21031919153929800000000314726

Num. 329929 - Pág. 1



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA  
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

Processo: 0001018-61.2021.2.00.0805

Classe: PROCESSO ADMINISTRATIVO (1298)

REQUERENTE: 1ª VARA DE RELAÇÕES DE CONSUMO - SALVADOR - TJBA

REQUERIDO: CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA - TJBA

PRONUNCIAMENTO

Trata-se de Expediente instaurado a partir do encaminhamento da decisão oriunda da 1ª Vara de Relações de Consumo da Comarca de Salvador/BA, da lavra do MM. Magistrado Adriano Vieira de Almeida, referente ao deferimento de tutela de urgência na Ação Civil Pública n. 8126629-64.2020.8.05.0001, ajuizada pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA em face da empresa GRUPO TUDO PARA ACASA E CONSTRUÇÃO LTDA (GUAPORE PISOS) e BETINO & SILVA COMERCIAL EIRELI.

É o relatório. Passo a opinar.

A decisão remetida a esta Corregedoria Geral da Justiça determinou às requeridas adotarem condutas tendentes ao cumprimento do Código de Defesa do Consumidor, contendo a seguinte parte dispositiva:

“Ante o exposto, com arrimo no art. 12 da lei 7.347/85 e 300 do CPC, DEFIRO PARCIALMENTE A TUTELA PROVISÓRIA VINDICADA, inaudita altera parte, para determinar que os réus, no prazo de 15 (quinze) dias: 1) Cumpram estritamente a Lei Federal n.º 8.078/90 para: 1.1) Prestem informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; 1.1.1) Disponibilizem, aos consumidores, o código de rastreamento dos produtos adquiridos, possibilitando-lhes a averiguação dos trâmites devidos; 1.1.2) Informem aos consumidores, explicando-lhes os motivos atinentes aos casos excepcionais e justificados por caso fortuito externo ou força maior, em que vierem a ocorrer atrasos na entrega; .2) Prestem aos consumidores, no ato da contratação, informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa, sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia; 2.1.2) Insiram, em seu sítio virtual “www.lojasguapore.com.br” e/ou em demais meios de publicitários, somente os produtos que efetivamente tenha condições de comercializar, e não reduza os preços dos produtos expostos, a fim de atrair os consumidores e ludibriá-los; 2.2) Retirem/retifiquem do/no sítio virtual “www.lojasguapore.com.br” e/ou demais meios de publicitários, bem como em seu “Contrato Prévio de Compra e Venda”, informações erradas, falsas, enganosas, que consubstanciem contradição com outras disposições, que induzam o consumidor a erro acerca das características do produto, da sua forma e prazo de envio, ou que, eventualmente, aviltem contra os preceitos legais, retificando as informações que



Assinado eletronicamente por: MARCOS ADRIANO SILVA LEDO - 16/03/2021 13:57:50  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103161357501450000000302938>  
Número do documento: 2103161357501450000000302938

Num. 317340 - Pág. 1



Assinado eletronicamente por: AUGUSTO NAZARENO GONCALVES DA SILVA JUNIOR - 19/03/2021 19:15:39  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103191915394770000000314727>  
Número do documento: 2103191915394770000000314727

Num. 329930 - Pág. 1

podem conduzir o consumidor ao erro; 2.2.1) Insiram, obrigatoriamente, no Contrato Prévio de Compra e Venda e no sítio virtual "www.lojasguapore.com.br" e/ou em demais meios de publicitários, de forma clara e inequívoca, as informações pertinentes ao direito de arrependimento (art. 49, CDC), aos prazos decadências (art. 26, CDC), e à responsabilidade do fornecedor pela reparação dos vícios (art. 18, CDC) e defeitos nos produtos (art. 12, CDC); 2.3) Obedeçam a força vinculante das ofertas, integrando, no contrato que vier a ser celebrado, toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados; 2.4) Obedeçam a força vinculante do instrumento contratual, dando cumprimento aos seus deveres de responsabilidade preconizados nos itens 5 e 9 do Contrato Prévio de Compra e Venda; 2.5) Obedeçam, nos excepcionalíssimos casos em que não consigam prosseguir com o quanto auferido nas ofertas e/ou nos contratos, devido a casos fortuitos externos ou à força maior, conforme a vontade do consumidor, as hipóteses previstas ao art. 35 do Código de Defesa do Consumidor. 3) Não promovam óbices ao cancelamento das compras e ao devido reembolso, quando esses procedimentos se fizerem necessários; 3.1) Quando legal o pedido de cancelamento, a fornecedora abnegar-se-á, prontamente, de efetuar qualquer cobrança a esse título, procedendo de forma efetiva para com o cancelamento, sob pena, inclusive, de incorrer em cobrança indevida; 3.2) Assegurem o direito integral ao reembolso, nas hipóteses de não entrega do produto ou descumprimento da oferta original, caso assim desejado pelo consumidor, em razão do manifesto exercício do direito de arrependimento para as compras efetuadas fora do estabelecimento comercial; 3.2.1) Não estabeleçam prazos abusivos referentes ao reembolso, além de cumpri-los estritamente; 3.2.2) Abstenham-se de cancelar/excluir o cadastro do consumidor, após o pagamento da compra, devendo manter as informações dos clientes no banco de dados da pessoa jurídica. 4) No que concerne às cláusulas contratuais, que sejam compelidas a expurgarem e/ou modificarem os dispositivos que se revelam abusivos, que coloquem o consumidor em desvantagem manifestamente excessiva; 4.1) Sejam os dispositivos contratuais abusivos compreendidos como matérias nulas de pleno direito e, portanto, desprovidos de efeitos; 4.1.1) Excluam, por ser nula de pleno direito, a cláusula presente no seu contrato prévio de compra e venda, item 9.1, visto que afeta os direitos do consumidor por conta de indiligências atinentes ao dever de informar, a fim de atentar para o direito à informação. 5) No que concerne ao serviço de atendimento ao Consumidor (SAC), as demandadas deverão efetivar a prestação em consonância com o Plano Nacional das Relações de Consumo (art. 4º, CDC); 5.1) Garantirem a acessibilidade ao SAC, disponibilizando o aludido serviço de modo ininterrupto, disponível, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas; 5.2) Executarem o SAC com qualidade satisfatória, respeitando, para tanto, os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade; 5.3) Estabelecerem, no âmbito do SAC, procedimento para a resolução de demandas dos consumidores que estejam integralmente em concordância com o art. 17 do Decreto 6.523/2008; 5.3.1) Prestem imediatamente as informações solicitadas pelo consumidor e que suas reclamações sejam resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar do registro; 5.3.2) A resposta do SAC das Lojas Guaporé será clara, objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor e, quando a demanda versar sobre "cobrança indevida", a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se a empresa comprovar que o valor é efetivamente devido; 5.4) Não criarem óbices e/ou empecilhos quando o consumidor apresentar pedido de cancelamento; 5.5) Quando solicitado pelo consumidor, o respectivo pedido de cancelamento deve ser recebido e processado imediatamente pelo SAC, produzindo efeitos imediatos ao pleito, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo."

A remessa da decisão à Corregedoria Geral da Justiça foi fundamentada na existência de ações individuais em trâmite.

Ante o exposto, opino para que sejam notificadas sobre da decisão que deferiu tutela de urgência na Ação Civil Pública n. 8126629-64.2020.8.05.0001, ajuizada pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA em face da empresa GRUPO TUDO PARA ACASA E CONSTRUÇÃO LTDA (GUAPORE PISOS) e BETINO & SILVA COMERCIAL EIRELI.



Assinado eletronicamente por: MARCOS ADRIANO SILVA LEDO - 16/03/2021 13:57:50  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103161357501450000000302938>  
Número do documento: 2103161357501450000000302938

Num. 317340 - Pág. 2



Assinado eletronicamente por: AUGUSTO NAZARENO GONCALVES DA SILVA JUNIOR - 19/03/2021 19:15:39  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103191915394770000000314727>  
Número do documento: 2103191915394770000000314727

Num. 329930 - Pág. 2

às Corregedorias dos tribunais de justiça estaduais, aos Juízos de Primeiro Grau do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia e à egrégi Presidência deste egrégio Tribunal.

À superior consideração do Excelentíssimo Senhor Desembargador Corregedor Geral da Justiça da Bahia.

Salvador, 15 de março de 2021.

MARCOS ADRIANO SILVA LEDO

Juiz Auxiliar da Corregedoria Geral da Justiça



Assinado eletronicamente por: MARCOS ADRIANO SILVA LEDO - 16/03/2021 13:57:50  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103161357501450000000302938>  
Número do documento: 2103161357501450000000302938

Num. 317340 - Pág. 3



Assinado eletronicamente por: AUGUSTO NAZARENO GONCALVES DA SILVA JUNIOR - 19/03/2021 19:15:39  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103191915394770000000314727>  
Número do documento: 2103191915394770000000314727

Num. 329930 - Pág. 3



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA

1ª Vara de Relações de Consumo

4º Cartório Integrado das Varas de Relações de Consumo de Salvador

Rua do Tingui, s/n, Campo da Pólvora, Fórum Prof. Orlando Gomes, 4º Andar, Nazaré, Salvador - Bahia. CEP 40.040-380.

salvador1vrconsumo@tjba.jus.br / 4cartoriointegrado@tjba.jus.br

8126629-64.2020.8.05.0001

DECISÃO

Vistos, etc.

Cuida-se de Ação Civil Pública, com pedido de tutela provisória de urgência, proposta pelo **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA** em face do **GRUPO TUDO PARA A CASA E CONTRUÇÃO LTDA (GUAPORE PISOS)** e **BETINO & SILVA COMERCIAL EIRELI**, todos devidamente qualificados nos autos.

Em suma, aduz o requerente que, em outubro de 2019, fora provocado formalmente pelo Sr. Eric Cazenave Tapie, o qual informou que inúmeros consumidores foram lesados pelos réus diante do descumprimento da oferta para entrega dos produtos, procedimentos abusivos para o ressarcimento de produtos não enviados e serviço de atendimento ao consumidor precário.

Alude que, em 30/10/2019, por intermédio da 5.ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Comarca de Salvador – BA, fora instaurado Inquérito Civil nº 003.9.204597/20193, com base nas representações formalizadas pelo referido consumidor e nas irrisignações averiguadas no site “[www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br)”.

Informa que, da análise do denominado “contrato prévio de compra e venda”, estabelecido unilateralmente pela fornecedora, verifica-se a disposição de cláusulas que colocam o consumidor em desvantagem excessiva, uma vez que veda a alteração de endereço de entrega antes de envio do pedido e somente aceita a devolução dos produtos adquiridos, aqueles que não agradem ao consumidor ou apresentem defeito, dentro do prazo de 7 (sete) dias corridos.

Além disso, constata que, no site das Lojas Guaporé, há informações inconsistentes quanto aos prazos de troca e envio dos produtos, bem como, omissões quanto à garantia legal dos mesmos.

Além das mencionadas irregularidades, aduz que a fornecedora reduz o preço dos seus produtos, a fim de atrair potenciais compradores, com posterior valor da oferta original.



Assinado eletronicamente por: ADRIANO VIEIRA DE ALMEIDA - 10/03/2021 12:32:48  
<https://pje.tjba.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=21031012324802200000091134215>  
Número do documento: 21031012324802200000091134215

Num. 93728001 - Pág. 1



Assinado eletronicamente por: FRANCISCO BASTOS CHAVES - 11/03/2021 10:38:56  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103111038561520000000296615>  
Número do documento: 2103111038561520000000296615

Num. 310585 - Pág. 2



Assinado eletronicamente por: AUGUSTO NAZARENO GONCALVES DA SILVA JUNIOR - 19/03/2021 19:15:40  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103191915397030000000314728>  
Número do documento: 2103191915397030000000314728

Num. 329931 - Pág. 1

Argumenta, também, que foram extraídas do sítio eletrônico “reclameaqui” reclamações de inúmeros consumidores, os quais confirmam o descumprimento das obrigações contratuais pela ré. Assevera ainda que, em consulta à Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor (DAOC), constatou-se a existência, no período compreendido entre 01/01/2018 a 26/11/2019, de 05 (cinco) registros de atendimentos no sistema SINDEC, em face da 1ª ré.

Ademais, expõe que os representantes das Lojas Guaporé utilizam-se da personalidade jurídica da BETINO & SILVA COMERCIAL EIRELLI, 2ª acionada, com o escopo de prover desvio de finalidade e criar obstáculos para efetivar o ressarcimento dos danos causados aos consumidores, dando ensejo à abertura de dois Inquéritos Cíveis junto ao Ministério Público do Estado da Bahia.

Por fim, acrescenta que existem em desfavor da 1ª ré 11.902 (onze mil novecentos e duas) reclamações formuladas pelos consumidores, no período compreendido entre julho de 2017 a julho de 2020, as quais envolvem, majoritariamente, 03 (três) tipos de violações: ausência de entrega do produto, atrasos no envio da mercadoria e a adução de empecilhos para realização do cancelamento da compra ou reembolso.

Ao final, pugna pela antecipação dos efeitos da tutela para compelir as acionadas, sob pena de multa diária, a: **1)** Cumprirem estritamente a Lei Federal n.º 8.078/90 para: 1.1) Prestarem informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; 1.1.1) Disponibilizarem, aos consumidores, o código de rastreamento dos produtos adquiridos, possibilitando-lhes a averiguação dos trâmites devidos; 1.1.2) Informarem aos consumidores, explicando-lhes os motivos atinentes aos casos excepcionais e justificados por caso fortuito ou força maior, em que vierem a ocorrer atrasos na entrega. **2)** Quanto aos contratos firmados, requer que os réus: 2.1) Promovam aos consumidores, no ato da contratação, informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa, sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia; 2.1.2) Insiram, em seu sítio virtual “www.lojasguapore.com.br” e/ou em demais meios de publicitários, somente os produtos que efetivamente tenha condições de comercializar, e não reduza os preços dos produtos expostos, a fim de atrair os consumidores e ludibriá-los; 2.2) Retirarem/retificarem no sítio virtual “www.lojasguapore.com.br” e/ou demais meios de publicitários, bem como em seu “Contrato Prévio de Compra e Venda”, as informações erradas, falsas, enganosas, que consubstanciem contradição com outras disposições, que induzam o consumidor a erro acerca das características do produto, da sua forma e prazo de envio, ou que, eventualmente, aviltem contra os preceitos legais, retificando as informações que podem conduzir o consumidor ao erro; 2.2.1) Inseram, obrigatoriamente, no Contrato Prévio de Compra e Venda e no sítio virtual “www.lojasguapore.com.br” e/ou em demais meios de publicitários, de forma clara e inequívoca, as informações pertinentes ao direito de arrependimento (art. 49, CDC), aos prazos decadências (art. 26, CDC), e à responsabilidade do fornecedor pela reparação dos vícios (art. 18, CDC) e defeitos nos produtos (art. 12, CDC); 2.3) Obedeçam a força vinculante das ofertas, integrando, no contrato que vier a ser celebrado, toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados; 2.4) Obedeçam a força vinculante do instrumento contratual, dando cumprimento aos seus deveres de responsabilidade preconizados nos itens 5 e 9 do Contrato Prévio de Compra e Venda; 2.5) Obedeçam, nos excepcionalíssimos casos em que não consigam prosseguir com o quanto auferido nas ofertas e/ou nos contratos, devido a casos fortuitos externos ou à força maior, conforme a vontade do consumidor, as hipóteses previstas ao art. 35 do Código de Defesa do Consumidor. **3)** Não promoverem óbices ao cancelamento das compras e ao devido reembolso, quando esses procedimentos se fizerem necessários; 3.1) Quando legal o pedido de cancelamento, a fornecedora abnegar-se-á, prontamente, de efetuar qualquer cobrança a esse título, procedendo de forma efetiva para com o cancelamento, sob



Assinado eletronicamente por: ADRIANO VIEIRA DE ALMEIDA - 10/03/2021 12:32:48  
<https://pje.tjba.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=21031012324802200000091134215>  
Número do documento: 21031012324802200000091134215

Num. 93728001 - Pág. 2



Assinado eletronicamente por: FRANCISCO BASTOS CHAVES - 11/03/2021 10:38:56  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103111038561520000000296615>  
Número do documento: 2103111038561520000000296615

Num. 310585 - Pág. 3



Assinado eletronicamente por: AUGUSTO NAZARENO GONCALVES DA SILVA JUNIOR - 19/03/2021 19:15:40  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103191915397030000000314728>  
Número do documento: 2103191915397030000000314728

Num. 329931 - Pág. 2

pena, inclusive, de incorrer em cobrança indevida; 3.2) Assegurarem o direito integral ao reembolso, nas hipóteses de não entrega do produto ou descumprimento da oferta original, caso assim desejado pelo consumidor, em razão do manifesto exercício do direito de arrependimento para as compras efetuadas fora do estabelecimento comercial; 3.2.1) Não estabeleçam prazos abusivos referentes ao reembolso, além de cumpri-los estritamente; 3.2.2) Abstenham-se de cancelar/excluir o cadastro do consumidor, após o pagamento da compra, devendo manter as informações dos clientes no banco de dados da pessoa jurídica. 4) No que concerne às cláusulas contratuais, que sejam compelidas a expurgarem e/ou modificarem os dispositivos que se revelam abusivos, que coloquem o consumidor em desvantagem manifestamente excessiva; 4.1) Sejam os dispositivos contratuais abusivos compreendidos como matérias nulas de pleno direito e, portanto, desprovidos de efeitos; 4.1.1) Expurgarem, por ser matéria nula de pleno direito, a cláusula presente no seu contrato prévio de compra e venda, item 8.6, visto que dispõe que "não será permitido ao comprador alterar o endereço de entrega antes de o pedido ser despachado" e que "não é possível a alteração de endereço quando o pedido já está finalizado"; 4.1.2) Excluam, por ser nula de pleno direito, a cláusula presente no seu contrato prévio de compra e venda, item 9.1, visto que afeta os direitos do consumidor por conta de indiligências atinentes ao dever de informar, a fim de atentar para o direito à informação. 5) No que concerne ao serviço de atendimento ao Consumidor (SAC), as demandadas deverão efetivar a prestação em consonância com o Plano Nacional das Relações de Consumo (art. 4º, CDC); 5.1) Garantirem a acessibilidade ao SAC, disponibilizando o aludido serviço de modo ininterrupto, disponível, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas; 5.2) Executarem o SAC com qualidade satisfatória, respeitando, para tanto, os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade; 5.3) Estabelecerem, no âmbito do SAC, procedimento para a resolução de demandas dos consumidores que estejam integralmente em concordância com o art. 17 do Decreto 6.523/2008; 5.3.1) Prestem imediatamente as informações solicitadas pelo consumidor e que suas reclamações sejam resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar do registro; 5.3.2) A resposta do SAC das Lojas Guaporé será clara, objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor e, quando a demanda versar sobre "cobrança indevida", a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se a empresa comprovar que o valor é efetivamente devido; 5.4) Não criarem óbices e/ou empecilhos quando o consumidor apresentar pedido de cancelamento; 5.5) Quando solicitado pelo consumidor, o respectivo pedido de cancelamento deve ser recebido e processado imediatamente pelo SAC, produzindo efeitos imediatos ao pleito, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo.

Instruiu a exordial com inquérito civil de ID 80106032.

Vieram-me os autos conclusos para fins de direito.

É o relatório. **DECIDO.**

Inicialmente, deve ser deferida a dispensa do pagamento das custas processuais, como previsto no art. 18 da Lei 7.347/85, já que, em se tratando de ação civil pública, somente em hipóteses de ajuizamento de lides temerárias ou de comprovada má-fé é que o autor arcará com honorários de advogado, custas e despesas processuais.

Com relação à legitimidade ativa, como vem decidindo o Egrégio Superior Tribunal de Justiça, o Ministério Público, por força de mandamento constitucional, possui legitimidade para defesa de interesses individuais homogêneos indisponíveis (art. 127, da CF). Nesse sentido:

AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. VÍCIO DO PRODUTO. INTERESSE INDIVIDUAL HOMOGÊNEO. CONSUMIDORES INDETERMINADO OU INDETERMINÁVEIS. ORIGEM COMUM. ART. 81, III, DO CDC. PRESENÇA. LEGITIMIDADE AD CAUSAM.



Assinado eletronicamente por: ADRIANO VIEIRA DE ALMEIDA - 10/03/2021 12:32:48  
<https://pje.tjba.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=21031012324802200000091134215>  
Número do documento: 21031012324802200000091134215

Num. 93728001 - Pág. 3



Assinado eletronicamente por: FRANCISCO BASTOS CHAVES - 11/03/2021 10:38:56  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103111038561520000000296615>  
Número do documento: 2103111038561520000000296615

Num. 310585 - Pág. 4



Assinado eletronicamente por: AUGUSTO NAZARENO GONCALVES DA SILVA JUNIOR - 19/03/2021 19:15:40  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103191915397030000000314728>  
Número do documento: 2103191915397030000000314728

Num. 329931 - Pág. 3

MINISTÉRIO PÚBLICO. (...) 5. O interesse individual homogêneo é um direito individual que acidentalmente se torna coletivo e pois, indisponível, quando transcender a esfera de interesses puramente particulares, envolvendo bens, institutos ou valores jurídicos superiores, cuja preservação importa à comunidade como um todo. 6. Quando constatada a relevância social objetiva do bem jurídico tutelado, o Ministério Público está legitimado a promover ação civil pública para a defesa de direitos individuais homogêneos, por disposição expressa do art. 82, I, do CDC. (...) (STJ – Resp: 1888383 RS 2020/0039055-6, Relatora: Ministra Nancy Andrighi, Data de Julgamento: 24/11/2020, Terceira Turma).

Com efeito, vislumbra-se que a pretensão autoral, buscada por meio de Ação Civil Pública, está respaldada em suposto descumprimento das normas consumeristas. Logo, o Ministério Público é legitimado para ajuizar a presente demanda na defesa dos consumidores, por se tratar de relevante interesse social.

Na sistemática da legislação consumerista, os interesses dos consumidores podem ser tutelados de forma individual ou coletiva (art. 81 do CDC). Assim, no caso em comento, faz-se necessário cotejo com o regramento da Lei de Ação Civil Pública (Lei 7.347/85), naquilo que lhes for compatível.

Ressalte-se que a relação de consumo é marcada pela vulnerabilidade do consumidor, presunção retirada do artigo 4º, inciso I do CDC, de modo a exigir uma maior sensibilidade do operador do direito na solução desse tipo de conflito, como forma de efetivar a proteção especial calcada no artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal.

A propósito, antes de adentrar a análise dos pressupostos à concessão da tutela de urgência, faz-se mister tecer os seguintes esclarecimentos:

É sabido que o *codex* consumerista, instituído pela Lei nº 8.078/90, rompe com a tradição do Direito Privado e surge como a normatização mais revolucionária do ordenamento jurídico pátrio, na medida em que detém nítido caráter de harmonizar a relação desigual existente entre fornecedor e consumidor, assegurando uma série de prerrogativas a este último.

Neste particular, é possível extrair da leitura do Código de Defesa do Consumidor inúmeros princípios jurídicos, tais como: protecionismo do consumidor; vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor; boa-fé objetiva; transparência; tutela da informação; função social do contrato; equivalência negocial e reparação integral dos danos.

Dentre os princípios acima, destaca-se o da boa-fé objetiva (art. 4º, III do CDC), que é tratado pela doutrina como *regra de conduta* e exige das partes o dever de lealdade em todas as fases do negócio jurídico, iniciando-se desde a oferta de produto ou serviço no mercado de consumo.

A inobservância do princípio da boa-fé gera a violação positiva do contrato, visto que a parte que cumpre integralmente com suas obrigações deposita no outro a confiança de reciprocidade.

Verifica-se, pois, que além da valorização da transparência e equidade nas relações negociais, o estatuto consumerista estabelece uma série de premissas no que concerne à informação, *in verbis*:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e



Assinado eletronicamente por: ADRIANO VIEIRA DE ALMEIDA - 10/03/2021 12:32:48  
<https://pje.tjba.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=21031012324802200000091134215>  
Número do documento: 21031012324802200000091134215

Num. 93728001 - Pág. 4



Assinado eletronicamente por: FRANCISCO BASTOS CHAVES - 11/03/2021 10:38:56  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103111038561520000000296615>  
Número do documento: 2103111038561520000000296615

Num. 310585 - Pág. 5



Assinado eletronicamente por: AUGUSTO NAZARENO GONCALVES DA SILVA JUNIOR - 19/03/2021 19:15:40  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103191915397030000000314728>  
Número do documento: 2103191915397030000000314728

Num. 329931 - Pág. 4

serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

O dever de informar é, portanto, essencial e intrínseco às relações de consumo, recebendo especial proteção diante do seu alcance e relevância social. Além de ser, um dos baluartes deste microsistema, a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva.

A publicidade funciona como espécie de negócio jurídico unilateral e pré-contratual, gerando no consumidor uma expectativa de contratação. Logo, impõe-se ao fornecedor o dever de prestar informações corretas, claras e precisas acerca dos produtos e serviços, desde a sua veiculação.

No caso em lume, afirma a parte autora que os réus rotineiramente reduzem os preços dos produtos, com o propósito de atrair consumidores com condições, em tese, favoráveis e, em seguida, retornam a oferta original, alegando erro sistêmico. Alude, também, que as empresas apresentam informações inconsistentes quanto aos prazos de entrega e adotam condutas omissas para a resolução das reclamações dos consumidores.

Da análise dos depoimentos e dos documentos carreados à presente ação civil pública, pode-se afirmar, sumariamente, que há malferimento do regramento consumerista, ante a quebra de confiança e a justa expectativa criada pelos consumidores, vejamos:

*"Fiz uma compra nas Lojas Guaporé em 07/10/2019 de 2 conjuntos de vasos com caixa acoplada que prometeram entregar em 10 dias e depois de várias tentativas inúteis (...) resolvi cancelar a compra (...) até o momento não devolveram meu dinheiro. Fizeram uma repaginada no site de forma que não consigo ter mais acesso ao meu pedido e minha conta. Já fiz diversos contatos mas até o momento não devolveram meu dinheiro (...)". (ID 80106181).*

*"Realizei a compra em novembro/2019 e dois pedidos em fevereiro/2020 foram cancelados pela própria empresa, pois os produtos estavam indisponíveis (...). Na oportunidade, foi informado que demoraria 90 dias para a realização do reembolso. Passados mais de 90 dias, não realizaram o reembolso (...)". (ID 80106194).*

*"(...) Eu comprei em 07/02/19 e só recebi as mercadorias em*



Assinado eletronicamente por: ADRIANO VIEIRA DE ALMEIDA - 10/03/2021 12:32:48  
<https://pje.tjba.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=21031012324802200000091134215>  
Número do documento: 21031012324802200000091134215

Num. 93728001 - Pág. 5



Assinado eletronicamente por: FRANCISCO BASTOS CHAVES - 11/03/2021 10:38:56  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103111038561520000000296615>  
Número do documento: 2103111038561520000000296615

Num. 310585 - Pág. 6



Assinado eletronicamente por: AUGUSTO NAZARENO GONCALVES DA SILVA JUNIOR - 19/03/2021 19:15:40  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103191915397030000000314728>  
Número do documento: 2103191915397030000000314728

Num. 329931 - Pág. 5

*30/05/2019 e um dos itens (...) solicitei a devolução via telefone assim que chegou, no mesmo dia, precisei devolver (...) e o próprio sistema não reconheceu posteriormente a minha solicitação, quando questionei a demora na informação de como proceder a devolução, me disseram que eu estava solicitando fora do prazo legal de devolução, que são sete dias. (...)" (ID 80106207).*

*"Comprei duas máquinas em 11/07/2019 no valor de 3.190,00 (...), com a promessa de entrega em 40 dias, passado o prazo fui informada que eles não teriam o produto e que cancelaram a compra e me devolveriam o valor pago em 15 dias, já se passaram 358 e nada de crédito em conta (...)" (ID 801006207).*

*"Fiz uma compra no dia 24 de novembro de 2019, daí me ligaram para cancelar a compra pois haviam errado o valor, fizeram o estorno do pagamento do boleto em um crédito no meu cadastro, comprei outro produto que até hoje não veio (...)" (ID 80107019).*

*"(...) Até o momento não recebi a mercadoria e não consigo falar nos canais disponibilizados pela loja, e para piorar a situação no site aparece que foi enviado e não tem nenhum código para rastrear a mercadoria (...)" (ID 80107452).*

Na hipótese, ainda que os contratos tenham sido formalizados por meio eletrônico, as normas previstas no Código de Defesa do Consumidor a estes se aplicam, devendo ser observada a ordem pública de proteção do consumidor, especialmente quanto à proteção contra cláusulas abusivas, vícios de consentimento, cláusula penal, teoria das nulidades e responsabilidade do fornecedor.

Portanto, considerando a especial proteção contratual conferida pelo referido diploma, é imprescindível que o negócio jurídico, em todas as fases, cumpra sua função social observando a transparência e legalidade, a fim de possibilitar o justo equilíbrio entre os direitos e deveres das partes.

Frise-se que o contrato de consumo deve conferir ao consumidor o efetivo conhecimento quanto às características dos produtos e aos riscos que apresentam, prazos de entrega, custos, direito de arrependimento e garantias contratuais. De modo que, o fornecedor se sujeita não apenas as cláusulas contratuais (art. 48 do CDC), mas também aos deveres anexos acima elencados.

Neste sentido, trago à colação a seguinte ementa:

(...) 2. O art. 6º do CDC confere ao consumidor o direito à informação adequada e clara sobre produtos e serviços, qualidade e preço, sendo ônus da empresa contratada informá-lo acerca de qualquer especificidade da avença. 2.1 – Qualquer cláusula restritiva de cobertura deve estar expressa e ser claramente comunicada ao consumidor nos termos do artigo 47 do reiterado CDC, em observância ao princípio da boa-fé contratual, que é entendido como um dever de conduta que impõe ao contratado lealdade aos contratantes, ou seja, que não somente o contrato seja regido de forma clara e transparente sobre os serviços a serem prestados, como haja um tratamento digno ao consumidor no momento da execução dos serviços contratados. (...) (TJ – DF 0028865-39.2015.8.07.0001, Relator: Alfeu Machado, Data



Assinado eletronicamente por: ADRIANO VIEIRA DE ALMEIDA - 10/03/2021 12:32:48  
<https://pje.tjba.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=21031012324802200000091134215>  
Número do documento: 21031012324802200000091134215

Num. 93728001 - Pág. 6



Assinado eletronicamente por: FRANCISCO BASTOS CHAVES - 11/03/2021 10:38:56  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103111038561520000000296615>  
Número do documento: 2103111038561520000000296615

Num. 310585 - Pág. 7



Assinado eletronicamente por: AUGUSTO NAZARENO GONCALVES DA SILVA JUNIOR - 19/03/2021 19:15:40  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103191915397030000000314728>  
Número do documento: 2103191915397030000000314728

Num. 329931 - Pág. 6

de Julgamento: 07/12/2016, 1ª Turma Cível).

Além de ser defeso ao fornecedor a imposição de cláusulas ambíguas, contraditórias e limitativas, também é vedada a elevação dos preços dos produtos sem justa causa, exclusão de cadastro de compra dos consumidores, atraso injustificado da entrega produtos, embaraços para reembolso e ausência de adequado atendimento ao consumidor.

No tocante às cláusulas do contrato prévio de compra e venda, requer o Ministério Público, dentre outros pedidos, a decretação da nulidade do item 8.6, o qual dispõe que não será permitido ao comprador alterar o endereço de entrega antes de o pedido ser despachado e quando o pedido estiver finalizado.

Neste particular, urge salientar que, embora as normas do CDC confira uma especial proteção ao consumidor, cabe a este informar corretamente o endereço de entrega no momento da compra, não sendo possível sua posterior alteração por questões de segurança.

Observa-se que, não restou comprovado, ao menos neste momento processual, a abusividade da referida cláusula, sendo necessária a devida dilação probatória, a fim de se analisar o contrato com maior profundidade.

Por fim, outro argumento apresentado pelo autor é de que o Serviço de Atendimento ao Consumidor, mantido pelos réus, é precário e não resolve satisfatoriamente as reclamações abertas em face das empresas.

Neste ponto, é importante ressaltar que o decreto nº 6.523/2008 fixou normas gerais sobre Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), com escopo de facilitar o atendimento das demandas dos consumidores. Vejamos os principais regramentos:

Art. 5º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.

Art. 17. As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.

§ 1º O consumidor será informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

§ 2º A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor.

Logo, as empresas devem, obrigatoriamente, assegurar aos consumidores acessibilidade ao serviço, qualidade de atendimento, acompanhamento das demandas e resolução dos processos em tempo razoável.

No que concerne à concessão de tutela de urgência postulada, o art. 300 do CPC estabelece, como requisitos concomitantes para o seu deferimento, a existência de elementos nos autos que evidenciem a probabilidade do direito (*fumus boni iuris*) e o perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo (*periculum in mora*), que poderá ser concedida sem justificação prévia para preservar o interesse público, nos termos do art. 12 da Lei 7.347/85.

Com base no conjunto fático e probatório, vislumbro na questão em debate, sem adentrar o *meritum causae*, que as práticas comerciais/empresariais dos réus afrontam



Assinado eletronicamente por: ADRIANO VIEIRA DE ALMEIDA - 10/03/2021 12:32:48  
<https://pje.tjba.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=21031012324802200000091134215>  
Número do documento: 21031012324802200000091134215

Num. 93728001 - Pág. 7



Assinado eletronicamente por: FRANCISCO BASTOS CHAVES - 11/03/2021 10:38:56  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103111038561520000000296615>  
Número do documento: 2103111038561520000000296615

Num. 310585 - Pág. 8



Assinado eletronicamente por: AUGUSTO NAZARENO GONCALVES DA SILVA JUNIOR - 19/03/2021 19:15:40  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103191915397030000000314728>  
Número do documento: 2103191915397030000000314728

Num. 329931 - Pág. 7

diretamente as normas de proteção ao consumidor, o que demonstra o relevante fundamento da demanda e, ainda, o justificável receio de ineficácia do provimento final.

No caso *sub judice*, os elementos coligidos aos autos, em especial as reclamações de dezenas de consumidores em *sites* de defesa do consumidor, autorizam a conclusão pela ocorrência da probabilidade de direito, sobretudo pela verossimilhança das alegações autorais.

Percebe-se que a matéria submetida à apreciação judicial é de ordem pública e de interesse social, tendo em vista que sem o provimento antecipatório danos poderão ser ocasionados a uma universalidade de pessoas, mostrando-se imprescindível a atuação do Poder Judiciário para impedir a ocorrência de eventos potencialmente lesivos ao direito do consumidor.

O perigo na demora, por sua vez, descortina-se ante o risco iminente de danos irreparáveis ou de difícil reparação, que poderão ser ocasionados aos consumidores que utilizam os serviços e adquirem produtos ofertados pelos réus em desacordo com as normas do CDC, notadamente pelos prejuízos econômicos que podem ser suportados com a espera da tutela jurisdicional definitiva.

Abstenho-me no aprofundamento da matéria, a fim de não incidir na eiva do prejulgamento, vez que toda a matéria de mérito há de ser julgada na sentença.

Ante o exposto, com arrimo no art. 12 da lei 7.347/85 e 300 do CPC, **DEFIRO PARCIALMENTE A TUTELA PROVISÓRIA VINDICADA**, *inaudita altera parte*, para determinar que os réus, no prazo de 15 (quinze) dias: **1)** Cumpram estritamente a Lei Federal n.º 8.078/90 para: 1.1) Prestem informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; 1.1.1) Disponibilizem, aos consumidores, o código de rastreamento dos produtos adquiridos, possibilitando-lhes a averiguação dos trâmites devidos; 1.1.2) Informem aos consumidores, explicando-lhes os motivos atinentes aos casos excepcionais e justificados por caso fortuito externo ou força maior, em que vierem a ocorrer atrasos na entrega; .2) Prestem aos consumidores, no ato da contratação, informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa, sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia; 2.1.2) Insiram, em seu sítio virtual "www.lojasguapore.com.br" e/ou em demais meios de publicitários, somente os produtos que efetivamente tenha condições de comercializar, e não reduza os preços dos produtos expostos, a fim de atrair os consumidores e ludibriá-los; 2.2) Retirem/retifiquem do/no sítio virtual "www.lojasguapore.com.br" e/ou demais meios de publicitários, bem como em seu "Contrato Prévio de Compra e Venda", informações erradas, falsas, enganosas, que consubstanciem contradição com outras disposições, que induzam o consumidor a erro acerca das características do produto, da sua forma e prazo de envio, ou que, eventualmente, aviltem contra os preceitos legais, retificando as informações que podem conduzir o consumidor ao erro; 2.2.1) Insiram, obrigatoriamente, no Contrato Prévio de Compra e Venda e no sítio virtual "www.lojasguapore.com.br" e/ou em demais meios de publicitários, de forma clara e inequívoca, as informações pertinentes ao direito de arrependimento (art. 49, CDC), aos prazos decadências (art. 26, CDC), e à responsabilidade do fornecedor pela reparação dos vícios (art. 18, CDC) e defeitos nos produtos (art. 12, CDC); 2.3) Obedeçam a força vinculante das ofertas, integrando, no contrato que vier a ser celebrado, toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados; 2.4) Obedeçam a força vinculante do instrumento contratual, dando cumprimento aos seus deveres de responsabilidade preconizados nos itens 5 e 9 do Contrato Prévio de Compra e Venda; 2.5) Obedeçam, nos excepcionalíssimos casos em que não consigam prosseguir com o quanto auferido nas ofertas e/ou nos contratos, devido a casos fortuitos externos ou à força maior, conforme a vontade do consumidor, as hipóteses previstas ao art. 35 do Código de Defesa do Consumidor. **3)** Não promovam óbices ao cancelamento das



Assinado eletronicamente por: ADRIANO VIEIRA DE ALMEIDA - 10/03/2021 12:32:48  
<https://pje.tjba.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=21031012324802200000091134215>  
Número do documento: 21031012324802200000091134215

Num. 93728001 - Pág. 8



Assinado eletronicamente por: FRANCISCO BASTOS CHAVES - 11/03/2021 10:38:56  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103111038561520000000296615>  
Número do documento: 2103111038561520000000296615

Num. 310585 - Pág. 9



Assinado eletronicamente por: AUGUSTO NAZARENO GONCALVES DA SILVA JUNIOR - 19/03/2021 19:15:40  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103191915397030000000314728>  
Número do documento: 2103191915397030000000314728

Num. 329931 - Pág. 8

compras e ao devido reembolso, quando esses procedimentos se fizerem necessários; 3.1) Quando legal o pedido de cancelamento, a fornecedora abnegar-se-á, prontamente, de efetuar qualquer cobrança a esse título, procedendo de forma efetiva para com o cancelamento, sob pena, inclusive, de incorrer em cobrança indevida; 3.2) Assegurem o direito integral ao reembolso, nas hipóteses de não entrega do produto ou descumprimento da oferta original, caso assim desejado pelo consumidor, em razão do manifesto exercício do direito de arrependimento para as compras efetuadas fora do estabelecimento comercial; 3.2.1) Não estabeleçam prazos abusivos referentes ao reembolso, além de cumpri-los estritamente; 3.2.2) Abstenham-se de cancelar/excluir o cadastro do consumidor, após o pagamento da compra, devendo manter as informações dos clientes no banco de dados da pessoa jurídica. 4) No que concerne às cláusulas contratuais, que sejam compelidas a expurgarem e/ou modificarem os dispositivos que se revelam abusivos, que coloquem o consumidor em desvantagem manifestamente excessiva; 4.1) Sejam os dispositivos contratuais abusivos compreendidos como matérias nulas de pleno direito e, portanto, desprovidos de efeitos; 4.1.1) Excluam, por ser nula de pleno direito, a cláusula presente no seu contrato prévio de compra e venda, item 9.1, visto que afeta os direitos do consumidor por conta de indiligências atinentes ao dever de informar, a fim de atentar para o direito à informação. 5) No que concerne ao serviço de atendimento ao Consumidor (SAC), as demandadas deverão efetivar a prestação em consonância com o Plano Nacional das Relações de Consumo (art. 4º, CDC); 5.1) Garantirem a acessibilidade ao SAC, disponibilizando o aludido serviço de modo ininterrupto, disponível, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas; 5.2) Executarem o SAC com qualidade satisfatória, respeitando, para tanto, os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade; 5.3) Estabelecerem, no âmbito do SAC, procedimento para a resolução de demandas dos consumidores que estejam integralmente em concordância com o art. 17 do Decreto 6.523/2008; 5.3.1) Prestem imediatamente as informações solicitadas pelo consumidor e que suas reclamações sejam resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar do registro; 5.3.2) A resposta do SAC das Lojas Guaporé será clara, objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor e, quando a demanda versar sobre "cobrança indevida", a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se a empresa comprovar que o valor é efetivamente devido; 5.4) Não criarem óbices e/ou empecilhos quando o consumidor apresentar pedido de cancelamento; 5.5) Quando solicitado pelo consumidor, o respectivo pedido de cancelamento deve ser recebido e processado imediatamente pelo SAC, produzindo efeitos imediatos ao pleito, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo.

No referido prazo de 15 (quinze) dias, deverá a parte ré comprovar o integral atendimento das medidas acima elencadas.

Para fins de cumprimento da decisão, fixo multa diária no valor de R\$1.000,00 (mil reais) limitada a R\$100.000,00 (cem mil reais), a ser aplicada a cada réu em caso de descumprimento, sem prejuízo de outras medidas coercitivas.

Considerando o cunho consumerista da presente ação e a verossimilhança das alegações, inverte o ônus da prova em favor da coletividade substituída pelo *parquet*, nos termos do art. 6º, VIII da Lei 8.078/90.

Cite-se e intime-se a parte Ré, advertindo-lhe de que o prazo para contestação, qual seja, 15 (quinze) dias úteis, será contado nos termos do art. 231 do CPC, sendo que a ausência de contestação implicará revelia e presumir-se-ão verdadeiras as alegações de fato formuladas pela parte autora, nos termos do art. 344 do CPC.

Ciência ao Ministério Público.

Publique-se edital no Diário Oficial Eletrônico, nos termos do art. 94 do CDC, para



Assinado eletronicamente por: ADRIANO VIEIRA DE ALMEIDA - 10/03/2021 12:32:48  
<https://pje.tjba.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=21031012324802200000091134215>  
Número do documento: 21031012324802200000091134215

Num. 93728001 - Pág. 9



Assinado eletronicamente por: FRANCISCO BASTOS CHAVES - 11/03/2021 10:38:56  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103111038561520000000296615>  
Número do documento: 2103111038561520000000296615

Num. 310585 - Pág. 10



Assinado eletronicamente por: AUGUSTO NAZARENO GONCALVES DA SILVA JUNIOR - 19/03/2021 19:15:40  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103191915397030000000314728>  
Número do documento: 2103191915397030000000314728

Num. 329931 - Pág. 9

conhecimento dos interessados e eventual habilitação no feito como litisconsortes.

Ante a existência de ações individuais em trâmite, oficie-se à Corregedoria deste Egrégio Tribunal, para dar ciência aos Juízos de Relações de Consumo dos Estados da Federação acerca dos fatos mencionados no presente litígio.

CONFIRO A PRESENTE DECISÃO FORÇA DE MANDADO.

P.R.I. Cumpra-se.

**Salvador/BA, data registrada no sistema PJE.**

**ADRIANO VIEIRA DE ALMEIDA**

**Juiz de Direito**

CCS



Assinado eletronicamente por: ADRIANO VIEIRA DE ALMEIDA - 10/03/2021 12:32:48  
<https://pje.tjba.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=21031012324802200000091134215>  
Número do documento: 21031012324802200000091134215

Num. 93728001 - Pág. 10



Assinado eletronicamente por: FRANCISCO BASTOS CHAVES - 11/03/2021 10:38:56  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103111038561520000000296615>  
Número do documento: 2103111038561520000000296615

Num. 310585 - Pág. 11



Assinado eletronicamente por: AUGUSTO NAZARENO GONCALVES DA SILVA JUNIOR - 19/03/2021 19:15:40  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2103191915397030000000314728>  
Número do documento: 2103191915397030000000314728

Num. 329931 - Pág. 10



**PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ  
CORREGEDORIA GERAL DE JUSTIÇA**

**AUTOS DE PJECOR N.º 0001400-27.2021.2.00.0814**

**PEDIDO DE PROVIDÊNCIAS**

**REQUERENTE: CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA**

**DESPACHO/OFÍCIO N.º /2021-CGJ**

Em atendimento ao requerido, expeça-se ofício circular aos Juízos de Relações de Consumo, Cíveis e de Vara Única do Estado, encaminhando cópia dos presentes autos para conhecimento.

Dê-se ciência ao requerente, após archive-se.

Sirva o presente despacho como ofício.

Belém (PA), data registrada no sistema.

**Desembargadora ROSILEIDE MARIA DA COSTA CUNHA**  
*Corregedora-Geral de Justiça*



Ofício Circular nº 035/2021-CGJ



Assinado eletronicamente por: NIRENE COELHO VIANA - 29/04/2021 10:38:30  
<http://corregedoria.pje.jus.br:80/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=21042910383031100000000396734>  
Número do documento: 21042910383031100000000396734



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ  
CORREGEDORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Ofício Circular nº 035/2021-CJCI

Belém, datado pelo sistema.

Processo nº 0001400-27.2021.2.00.0814

A Sua Excelência o (a) Senhor (a)

Juiz (a) de Direito da Vara de Relações de Consumo, Cível e Vara Única da Região Metropolitana de Belém e das Comarcas do Interior do Estado do Pará.

Senhor (a) Juiz (a),

Cumprimentando Vossa Excelência, encaminho cópia do processo PJeCor nº 0001400-27.2021.2.00.0814, que tem por requerente a Corregedoria-Geral do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, para conhecimento.

Atenciosamente,

  
Desembargadora ROSILEIDE MARIA DA COSTA CUNHA

Corregedora-Geral de Justiça



