



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

25ª VARA CÍVEL

Praça João Mendes s/nº, 9º andar - salas 920 e 924, Centro - CEP 01501-900, Fone: 2171-6188, São Paulo-SP - E-mail: sp25cv@tjsp.jus.br

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

**DECISÃO**

Processo Digital nº: **1099320-70.2018.8.26.0100**  
 Classe - Assunto: **Ação Civil Pública - Substituição do Produto**  
 Requerente: **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
 Requerido: **Cnova Comércio Eletrônico S.A.**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **GUILHERME FERFOGLIA GOMES DIAS**

Vistos.

1. O **Ministério Público do Estado de São Paulo** ajuizou "Ação Civil Pública" em face de **CNOVA Comércio Eletrônico S/A**, aduzindo, em síntese, que a requerida é uma subsidiária integral da Via Varejo e atua no comércio eletrônico por meios dos endereços na internet das empresas Casas Bahia, Ponto Frio, Extra e Barateiro. Afirma o autor que são muitas as reclamações dos consumidores acerca da recusa da requerida em substituir produtos com vícios sob a alegação de que não há produto em estoque, contudo, há anúncio de venda do mesmo produto pelos sites da requerida, sobre o fato de o consumidor não conseguir exercer o direito de cancelamento da compra em decorrência de vício do produto com a restituição da quantia paga, bem como a entrega de produto diverso daquele adquirido, sem restituição do valor pago, sem que haja troca pelo produto correto, mas há oferta do produto no site da requerida. Afirma o autor, outrossim, a ocorrência de fraude interna perpetrada por funcionários da requerida que desviavam o estoque de mercadorias, causando prejuízos aos consumidores. Requer, em sede liminar, *inaudita altera parte*, que a requerida seja condenada na obrigação de fazer consistente em manter nos "Termos de Uso e Políticas de Troca e Devolução" dos sites da requerida e cumprir estes Termos: que em todo o procedimento para substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso ou a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos, sem qualquer ônus



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

25ª VARA CÍVEL

Praça João Mendes s/nº, 9º andar - salas 920 e 924, Centro - CEP 01501-900, Fone: 2171-6188, São Paulo-SP - E-mail: sp25cv@tjsp.jus.br

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

ao consumidor e com estipulação de prazos razoáveis para a solução do problema, sob pena de multa diária, e que seja a requerida condenada na obrigação de fazer consistente em oferecer e concluir a venda ao consumidor, no comércio eletrônico, com informação expressa do preço e do prazo de entrega, apenas dos produtos que sabe a requerida que conseguirá cumprir a oferta como anunciada, sob pena de multa diária por descumprimento.

2. Em análise de cognição sumária, verifico que os documentos apresentados com a inicial indicam a probabilidade do direito do autor pois evidenciam que a empresa requerida atua na gestão do *e-commerce* das empresas e marcas pertencentes ao Grupo Pão de Açúcar (Casas Bahia, Ponto Frio, Extra e Barateiro) e existem milhares de consumidores dos produtos vendidos pela rede mundial de computadores nos mais diversos canais de comunicação entre os consumidores e órgãos, como o PROCON e *sites* de reclamação.

Observo, por oportuno, que não se questiona que a autora é uma das líderes de vendas no segmento em que atua (fato notório), e que a maior quantidade de vendas tende a aumentar também o número de reclamações. Contudo, ao se verificar o número de reclamações realizadas contra a requerida, e o número de reclamações realizadas contra as empresas concorrentes, possível verificar (em cognição sumária) uma deficiência, acima do esperado, no sistema de trocas e cancelamentos do produto – o que, ao que parece, se estende até data próxima ao ajuizamento da ação (fls.162/176, fls.284/289, fls.758/762).

Quanto ao mais, é evidente que a existência de reclamações, por si, não justificaria a concessão da tutela. Contudo, respeitados os limites da cognição sumária, verifica-se a probabilidade relevante de que o acréscimo do número de reclamações decorra de más práticas da autora, quanto ao controle da atividade empresarial.

Nesse sentido, investigações foram realizadas pela própria empresa e por auditores independentes (1365/1376), indicando possíveis falhas quanto ao sistema de gestão de estoques e quanto ao estorno de vendas secundárias, indicando ainda a necessidade de realização de “ajustes”, no valor de R\$ 357.000.000,00, em razão de irregularidades constatadas na investigação, salientando-se que tais fatos (ao que consta) foram objeto de reportagens em mídia especializada (fls.810/818).

Destarte, caracterizada a probabilidade do direito.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

25ª VARA CÍVEL

Praça João Mendes s/nº, 9º andar - salas 920 e 924, Centro - CEP 01501-900, Fone: 2171-6188, São Paulo-SP - E-mail: sp25cv@tjsp.jus.br

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Ademais, caracterizada a urgência no pedido e perigo de dano, uma vez que, segundo consta nas reclamações, os consumidores estão sendo lesados ao efetuarem compras de produtos e não os receberem no prazo contratado ou, quando os recebem, os produtos apresentam vícios e não são os consumidores reembolsados pelas compras realizadas. E, ainda que constatado o início da (alegada) falha há algum tempo (2015), é certo que o indeferimento do pedido poderia contribuir para o agravamento do dano coletivo, a evidenciar a premência da medida.

Por fim, registro que a concessão da tutela provisória, em tese, não resulta em grave interferência na atividade empresarial da autora, pois o pedido liminar deduzido pelo Ministério Público diz apenas com o cumprimento de norma cogente, para o qual a autora já está (ou deveria estar) preparada a cumprir, conforme, aliás, manifestado pela própria requerida, em 24 de agosto de 2018 (fls.834). A diferença recairia na multa – que, por razões econômicas, pode pressionar a parte requerida a cumprir corretamente o que, a rigor, já está obrigada. Porém, o Juízo pode (e deve) controlar o valor e sua hipótese de incidência, para manter o efeito coercitivo, sem inviabilizar a atividade empresarial.

4. Assim, presentes sumariamente os requisitos do artigo 300 do Código de Processo Civil, **defiro parcialmente a tutela de urgência** para:

(i) determinar à requerida o cumprimento da obrigação de fazer consistente em manter os "Termos de Uso e Políticas de Troca e Devolução" nos sites da requerida e cumprir estes mesmos Termos, fazendo todo o procedimento para substituição do produto por outro da mesma espécie (em perfeitas condições de uso) ou a restituição imediata da quantia paga (monetariamente atualizada) – sem prejuízo de eventuais perdas e danos, sem qualquer ônus ao consumidor – em prazos razoáveis, sob pena de multa, no valor de R\$ 10.000,00, por cada descumprimento às obrigações ora fixadas (a ser recolhida ao Fundo Especial de Despesa de Reparação de Interesses Difusos Lesados, previsto no art. 13 da Lei nº 7.347/85 e regulamentado pela Lei Estadual nº 6.536/89), sem prejuízo de execução específica da mesma obrigação.

(ii) determinar à requerida o cumprimento de obrigação de fazer: abster-se de oferecer e concluir a venda ao consumidor (no comércio eletrônico, com informação



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

25ª VARA CÍVEL

Praça João Mendes s/nº, 9º andar - salas 920 e 924, Centro - CEP 01501-900, Fone: 2171-6188, São Paulo-SP - E-mail: sp25cv@tjsp.jus.br

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

expressa do preço e do prazo de entrega) caso verificada a insuficiência do estoque ou o risco de impossibilidade de cumprimento desta oferta (e do cumprimento da obrigação acessória, de substituir produtos avariados ou que tiveram a compra cancelada, por opção do consumidor), por quaisquer motivos. O descumprimento desta obrigação – mencionadas em diversas reclamações de consumidores, conforme indicado a fls.07/08 – resultará em imposição de multa, no valor de R\$ 100.000,00, por cada descumprimento à obrigação ora fixada (a ser recolhida ao Fundo Especial de Despesa de Reparação de Interesses Difusos Lesados, previsto no art. 13 da Lei nº 7.347/85 e regulamentado pela Lei Estadual nº 6.536/89) sem prejuízo de execução específica da mesma obrigação.

5. Cite-se e intime-se a requerida por mandado, **com urgência, autorizado o cumprimento do mandado durante o plantão judiciário**, na forma dos artigos 250, inciso IV, e 334, ambos do CPC, para que **compareça na audiência de conciliação que designo para o dia 08 de outubro de 2018, às 15 horas, na sala de audiência 910 da UPJ III, localizada no 9º andar deste Fórum Central**. Custas pelo Juízo. A apresentação de defesa seguirá conforme artigo 335, inciso I do CPC.

6. A publicação de edital será determinada, se o caso, após a audiência de conciliação.

7. Abra-se vista desta decisão ao Ministério Público, **com urgência**.

**Intime-se e publique-se com urgência.**

São Paulo, 25 de setembro de 2018.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**