EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA ___ VARA CÍVEL DA COMARCA DE PORTO ALEGRE:

COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA

DISTRIBUIÇÃO PREFERENCIAL À 15ª OU 16ªVARA CÍVEL- PROVIMENTO N.º 39 /93-CGJ

O **MINISTÉRIO PÚBLICO**, por intermédio da Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, com endereço na Rua Santana, 440, 8º andar, Bairro Santana, CEP: 90.040-371, nesta Capital, endereço eletrônico pjconsumidorpoa@mprs.mp.br, propõe **AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA** contra **TOK COMÉRCIO, INSTALAÇÃO E FABRICAÇÃO DE CORTINAS E PERSIANAS LTDA., nome fantasia TOK CORTINAS E PERSIANAS,** pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 19.229.986

Documento assinado digitalmente · Chave: 000025891175@SIN · CRC: 11.2019.2097

/0001-02, sediada na Avenida Sete de Setembro, nº 1194, Bairro Liberdade, em Novo Hamburgo/RS, site **tokpersianas.com.br**, endereços eletrônicos tokpersianas@gmail.com, tokpersianas02@gmail.com, tokpersianas.adm@gmail.com, telefones 51-30223332, 51-98903-6139, 51-994838018, 51-984318237 e 51-9256-6700; **TIAGO HAUSCHILD MACHADO,** brasileiro, inscrito no CPF sob o nº 023.684.750-36, residente e domiciliado na Rua D, nº 36, Bairro Formoza, em Alvorada/RS, CEP 94.820-570 ou Rua B, nº 261, Bairro Maringá, em Alvorada/RS, CEP 94.818-470; e **MICHAEL MORGENSTERN LUIZ,** brasileiro, inscrito no CPF sob o nº 026.525.700-05, residente e domiciliado na Avenida Presidente Getúlio Vargas, nº 4952, apartamento 16, Bairro Maria Regina, em Alvorada/RS, CEP 94.836-000, pelos fatos e fundamentos jurídicos a seguir expostos:

I. DOS FATOS:

A presente ação coletiva de consumo tem origem no Procedimento Preparatório nº 01304.002.528/2022, instaurado nesta Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, tendo por objeto a apuração de prática abusiva consistente na oferta de produtos indisponíveis e deficiência no atendimento a consumidores.

O inquérito civil foi instaurado a partir de reclamação de noticiante que solicitou sigilo de seus dados pessoais. Na ocasião, o consumidor referiu que havia contratado serviço prometido para quinze dias, no entanto, já havia decorrido 45 dias sem a respectiva prestação do serviço. Ainda, afirmou que solicitou o reembolso várias vezes, mas não obteve resposta. Esta é a reclamação:

Documento assinado digitalmente · Chave: 000025891175@SIN · CRC: 11.2019.2097

> "No dia 02/06/2022 foi realizado fechamento e contratação de serviço para fabricação e instalação de persianas junto a empresa TOK COMERCIO, INSTALAÇÃO E FABRICAÇÃO DE CORTINAS E PERSIANAS LTDA, registrada sob o cnpj 19.229.986/0001-02 e localizada no endereço A. Sertório, 3203, Jardim São Pedro, Porto Alegre-RS. Após finalização do pedido foi pago no mesmo dia 50% do valor total orçado (R$980,00), via modalidade pix, quantia esta de R$490 conforme anexo do comprovante. **Foi prometido pela empresa que o serviço contratado seria entregue em até 15 dias úteis a contar do dia 02 /06/2022. Durante o período após questionamento de previsão de entrega foi informado por uma funcionária da empresa que houve atraso na entrega de material, que o técnico responsável pela instalação teve problemas, e outras diversas justificativas repassadas por telefone e/ou mensagens de escritas, conforme anexo. Decorrido o prazo(15 dias) prometido a empresa não cumpriu com sua responsabilidade e uma nova tentativa, no dia 24 /06/2022 através de áudio e mensagem, o sr. Tiago, funcionário da empresa, entrou em contato pedindo, com suas próprias palavras, "um voto de confiança" e se comprometeu a realizar a entrega e instalação do serviço contratado no dia 27/06/2022, segunda feira, fato este que não se concretizou. Solicitei por diversas vezes o reembolso da importância paga e não obtive resposta e nem a devolução do valor até o momento do envio deste relato.** Tenho prints de tela das conversas e tratativas realizadas e não atendidas pela empresa aqui mencionada e reclamada. Fato este ocorreu e deve estar ocorrendo com diversos clientes nos últimos dias."

Inicialmente, foi determinada a expedição de ofício à investigada para, querendo, se manifestar acerca dos fatos narrados no expediente.

O servidor do Ministério Público se deslocou até o local onde situado o estabelecimento, tendo certificado que não foi possível oficiar a Tok Comércio, Instalação e Fabricação de Cortinas e Persianas Ltda., porque "..não se encontrava no local o responsável, conforme explicou a funcionária que estava no estabelecimento. Mantido contato por telefone, foi-me solicitado que enviasse por email (tokpersianas02@gmail.com) o ofício e os anexos..."

Documento assinado digitalmente · Chave: 000025891175@SIN · CRC: 11.2019.2097

Remetido o ofício por e-mail, conforme solicitado pela funcionária da própria empresa, não houve resposta.

Aportou nos autos nova reclamação, de consumidor que também solicitou sigilo, referindo que o serviço prometido para entrega em 25 dias úteis ainda não havia sido entregue, mesmo já tendo decorrido 90 dias úteis. O consumidor também informou que solicitou o cancelamento da compra e devolução dos valores pagos, entretanto não foi atendido. Transcreve-se:

> "*Comprei janelas alumínio que seriam fabricadas e* ***entregues em 25 dias úteis, foi exigido pagamento antecipado. Já faz 90 dias úteis que fiz o pedido (pedido feito em 11 de maio 2022) e só recebi respostas protelatorias.*** *O pagamento foi feito com cartão de crédito.* ***O sócio marcou mais de uma vez a data e não veio instalar as janelas. No último dia 22/08/22 veio medir, novamente, as janelas, porém não as entregou.*** *Sempre apresenta a mesma desculpa. Encaminhei reclamação ao Procon, conforme informação do órgão, o fabricante não respondeu. Há várias reclamações na página do Google (avaliações).* ***Solicitei cancelamento e dinheiro de volta, porém ninguém respondeu o que foi solicitado.*** *Estou preocupada, pois* ***no Procon mencionaram que a loja tem muitas queixas.*** *Além disso a conduta parece ser a mesma em todos os casos que constam nas avaliações, ou seja, fazem o pedido, exigem um determinado valor, não entregam ou instalam e dão desculpas protelatórias. A loja é Tok Cortinas e Persianas, está estabelecida na Avenida Sertório 3203, em Porto Alegre. Estou enviando print da página onde se pode ver as avaliações. Possuo email enviado à loja, protocolo do Procon e conversas por whatsapp e comprovante de pagamento e compra.*"

Sobreveio nova reclamação formulada por consumidor anônimo, que "*...a loja não está entregando os produtos. Comprei cortinas no valor total de R$ 3.000,00 pago a vista via PIX no dia 17/08/2022. Não foi entregue, não dão retorno, muito menos atende as ligação. A empresa está aberta de segunda a sexta feira, na Avenida Sertório, 3203, Porto Alegre. Nota Fiscal 1686.*"

Documento assinado digitalmente · Chave: 000025891175@SIN · CRC: 11.2019.2097

Foi determinada a expedição de ofício aos órgãos de praxe solicitando informações acerca de reclamações semelhantes em face da investigada, tendo por objeto "demora no prazo de entrega, não entrega de produtos ou não realização de serviços contratados."

Um servidor do Ministério Público se deslocou novamente até o local onde situado o estabelecimento, no dia 24 de novembro de 2022, oportunidade em que constatou que o estabelecimento estava "...**fechado com cadeado**. **Não havia cartaz ou qualquer informação acerca do funcionamento da loja.**"

Em resposta, o Procon Poa informou que foram registradas no setor de Atendimento Eletrônico 12 (doze) reclamações em face de Tok Comércio, Instalação e Fabricação de Cortinas e Persianas Ltda. (CNPJ 19.229.986 /0001-02) por demora no prazo de entrega, não entrega de produtos ou não realização de serviços contratados.

A título exemplificativo, passa-se a transcrever algumas das reclamações formuladas por consumidores em face da demandada.

O consumidor Marco Antonio Dambrowski da Silva afirmou que o serviço não foi prestado no prazo prometido e, então, ao solicitar o cancelamento, não foi atendido, de modo que não lhe forneceram os produtos e tampouco devolveram a quantia paga. Transcreve-se:

> *"Em 16/12/2021, aprovei orçamento elaborado pela Persialux, PJ Tok Cortinas e Persianas, CNPJ 19.229.986/0001-02. Estabeleci como condição para a aquisição que as cortinas fossem entregues, impreterivelmente, no dia 24/12/2021, o que foi aceito pela empresa. Então realizei uma transferência por PIX no valor de R$ 1.000,00 para a chave que me foi fornecida. No dia 23/12, véspera da data combinada para entrega, entrei em contato para confirmá-la e já realizar o pagamento da segunda parcela, quando* ***fui informado de que houvera um atraso e que não seria honrado o compromisso. No***

Documento assinado digitalmente · Chave: 000025891175@SIN · CRC: 11.2019.2097

> ***mesmo instante, formalizei a minha desistência e solicitei a restituição do sinal, em que, apesar de inúmeras tentativas, até hoje não fui atendido.*** *Posteriormente, fui informado de que o pedido sequer foi gerado, assim que possuo como comprovação apenas as mensagens de whatsapp trocadas com a empresa, onde sempre fui respondido com evasivas, na tentativa de sobrestar a solução da pendência.*"

O Sr. Amarildo Bandeira da Silva relatou que efetuou a compra mediante parcelamento no cartão de crédito. Entretanto, não houve a prestação do serviço e tampouco justificativa hábil para tanto:

> "*Compra em 23/12/2021. Entrada R$ 2000,00 e restante parcelado cartão de crédito. Conforme orçamento* ***a instalação do produto seria de 7 a 10 dias úteis, a loja não realizou e nem deu retorno****. Dia 07 /01/2022, foi realizada ocorrência. Foi acertado outras datas. Mesmo assim loja não cumpriu a entrega/instalação do produto nos dias 12/01, 13/01, 14/01. No dia 14/01 solicitei o cancelamento da compra via Whatsap.*"

A consumidora Gyovanna Leite Marcelino relatou que agendou data na qual a empresa não compareceu. Agendou nova data onde ninguém compareceu e informou que não tinha como realizar a instalação porque sequer haviam sido tiradas as medidas para a confecção do produto. Então, solicitou o cancelamento da compra, mas houve negativa por parte da empresa:

> "Eu entrei em contato com a empresa via whatsapp e contratei o serviço de troca de duas persianas de janela e dois vidros, vieram ate minha casa para o orçamento e eu fechei negocio, **me disseram que eu teria que pagar antes, foram ate meu local de trabalho para realizar a cobrança que foi parcelado em 7x no dia 07/07/2022**, agendei o serviço para o dia 12/02 na parte da manhã, no dia **ninguém apareceu então eu entrei em contato e me disseram que tiveram um imprevisto com o instalador e pediram para remarcar, aceitei o reagendamento para a data de 15/02** as 14hrs, na parte da manha mandei msg confirmando o serviço porém **alegaram que antes de realizar o serviço tem que vir um tecnico tirar as medidas então liguei e questionei o porque isso não ter sido feito e falado**

Documento assinado digitalmente · Chave: 000025891175@SIN · CRC: 11.2019.2097

> **antes visto que meu atendimento seria no sabado e não tinha vindo nenhum tecnico tirar as medidas e nem me informado sobre isto**, a atendente conseguiu que um tecnico viesse ainda de manha, porém já passou do horario marcado **entrei em contato com a empresa e eles não tem um retorno se o serviço vai ser realizado ou não. Eu solicitei o cancelamento, ela disse que não poderia devolver o dinheiro ou cancelar o cartão**. Gostaria de saber os meus direitos."

A consumidora Nivalda Saucedo relatou sucintamente que "Ordem de serviço não executada referente à Lavagem, Instalação e retirada de Cortinas. Valor pago antecipadamente, porém não houve entrega do serviço após inúmeras tentativas para pleitear a entrega."

Aline de Souza Rodrigues descreveu situação semelhante às anteriores, em que a empresa não entrega o produto na data pactuada, não dá satisfações, ao ser contatada pede prorrogação do prazo, e, por fim, também não entrega no novo prazo avençado. Transcreve-se:

> "Dia 13/05/2022 entrei em contato com a loja Tok Cortinas e persianas via whatsapp, para solicitar um orçamento. No mesmo dia a loja mandou em minha casa um vendedor, que **retirou as medidas, e fez o pedido, com a promessa de entrega e instalação em até 7 dias úteis.**
>
> **Paguei o valor de R$ 980,00 em 10x sem juros pelo cartão de crédito. Dia 24/05/2022, entrei em contato para saber o horário que iriam instalar. Informaram que não estava pronto e pediram pra aumentar o prazo para até dia 01/06/2022. Eu disse que essa seria a data final que eu aceitaria.**
>
> **No dia 01 de Junho, tentei entrar em contato durante todo o dia e ninguém me atendia ou retornava. No final do dia, me informaram que a persiana ainda não estava pronta. Solicitei então o email da loja, pois iria formalizar um pedido de cancelamento e estorno.**
>
> **Formalizei o pedido dia 02 de Junho. Dei o prazo de cinco dias para o retorno, ninguém me retornou. Hoje, dia 08 de Junho,**

Documento assinado digitalmente · Chave: 000025891175@SIN · CRC: 11.2019.2097

> **entrei em contato com a loja e solicitei para falar com o gerente, pedir o estorno do valor. Ele não estava e não me retornou.** Avisei a loja que eu faria a reclamação no procon."

A Sra. Osilia Josefa Cogo Farina também asseverou que a empresa não presta o serviço e tampouco dá retorno, embora metade do valor já tenha sido pago quando da contratação. Segue:

> "Em 30 de outubro de 2021 contratei a empresa TOK para compra e instalação de persianas verticais para minha residência. Nesta data **paguei metade da compra e serviço, equivalente a R$ 700,00 e a outra metade seria paga na instalação 7 dias após. Porém, até hoje a empresa não realizou a instalação e não da o devido retorno para saber a situação do meu pedido. Pelo tempo perdido, quero o cancelamento da compra com a devida devolução dos valores. Não forneceram nota fiscal.** Apenas orçamento Nº 733 com os valores."

No mesmo sentido foram as declarações dos consumidores Neiva Teresinha dos Santos, Débora Sturmer da Rosa e Bruno Gehlen Frosi.

Por fim, a consumidora Lisiane Marques de Castro Rosa relatou com detalhes as dificuldades encontradas após a contratação da empresa,

> "Em meados de agosto de 2022, através de indicação de cliente, contatei a empresa TOK Cortinas e Persianas, CNPJ 19229986000102, para realizar orçamento para troca de janelas em meu apartamento recém adquirido. A visita foi agendada para o dia 16/8/2022, quando o Sr Michel compareceu para realizar medições e posteriormente enviar o orçamento. No dia 17/8/2022 recebi através do whatsapp da empresa (5184318237) o orçamento para confecção e instalação de 2 janelas com persiana e tela e mais uma janela do banheiro, conforme anexo. Como na visita solicitei também orçamento para troca da janela da sacada pedi que enviassem e também confirmei a forma de pagamento à vista (telas conversa anexo). No dia 23/8/2022 contatei novamente a empresa para fechar o negócio. A formalização ficou agendada para o dia seguinte, 24, às 15h. O Sr Michel compareceu novamente na data marcada para formalização, tirou alguns pedaços

Documento assinado digitalmente · Chave: 000025891175@SIN · CRC: 11.2019.2097

das janelas que estavam no apartamento, inutilizando-as, para fazer as medidas. Na ocasião efetuei o pagamento de 70% do valor total orçado (conforme nota de orçamento 1598 anexo), perfazendo o total de R$ 5.500,00 sendo R$ 4850,00 em dinheiro e R$ 650,00 no cartão de crédito (como o padrão é 50% de entrada eu não tinha os 70% em dinheiro no local). O prazo para entrega foi de 15 dias úteis. Nesta visita também pedi um orçamento para uma porta entre área e cozinha que o Sr Michel ficou de enviar.

A partir daí todo comportamento da empresa e vendedor se transformaram. Demoravam a dar retorno e quando davam eram justificativas vagas e sem nenhuma informação. Desde então eu sempre precisei ir atrás deles. Pois bem, **o prazo para entrega seria por volta do dia 14/9/2022. Não recebi nenhum contato.** No dia 2/9 /2022 chamei o Michel no Whatsapp questionando sobre o orçamento da porta que eu havia solicitado, ele justificou que estava com algum problema com seu filho. No dia 6/9/2022 ele me informou que faria naquele dia.

No dia 9/9/22 cobrei a falta do retorno. Neste mesmo dia, contatei a empresa pedindo informações sendo que o prazo estava próximo e para que eu pudesse me organizar para a instalação, visto que o apartamento estava vazio e aguardando as janelas para iniciar uma reforma. **Neste dia houve apenas uma resposta automática, sem interação. Dia 10/9/22 repeti a mensagem sem retorno. Dia 12/9 /2022 novamente repeti a mensagem sem retorno, então chamei o Sr Michel no Whatsapp** informando o fato ao que ele respondeu que estavam terminando a produção e que estariam sem duas secretárias por isso não respondiam. Cobrei também sobre o orçamento que ele não enviou.

Em 13/9/2022 recebi contato pelo whatsapp da empresa de uma pessoa se identificando como ANA informando que o pedido estava em produção e logo seria contatada para agendar a instalação. Sem qualquer retorno, em 26/9/2022 novamente chamei o Sr Michel, ele me chamou de outro número dizendo que era o novo dele e informando que as janelas estavam quase prontas, perguntei para quando, pois precisava iniciar a obra, sem obter resposta. Neste mesmo dia chamei a empresa informando que o prazo de entrega já havia extrapolado mais de 10 dais e eu estava sem receber nenhuma satisfação, 4h depois me informaram que o pedido estava em produção e que o responsável entraria em contato, no dia seguinte

Documento assinado digitalmente · Chave: 000025891175@SIN · CRC: 11.2019.2097

pedi retorno e me passaram que o pedido seria entregue dia 7/10 /2022. **Questionei sobre o atraso e falta de contato com o cliente, a Sra Ana Luiza me disse que tiveram atraso no material e que o pedido seria entregue dia 7/10. Fiz mais alguns questionamentos e percebi que nem estavam de posse do meu pedido, pois ao perguntar sobre as janelas da sacada nem sabiam se era o mesmo pedido! No dia 4/10/2022 fui até a empresa presencialmente, ao chegar lá me deparei com uma sala aberta e vazia, sem funcionários. Bati, chamei e ninguém apareceu. Mandei mensagem no whastapp e nada. Na lateral havia uma porta, também aberta, entrei e percebi que era onde a produção era feita ou pelo menos os materiais armazenados, também não havia ninguém**. Fiquei cerca de 15 min até que a Sra Ana apareceu. Informei que estava ali para conhecer o local e acertar os detalhes da instalação agendada para o dia 7/10, pois há restrições no prédio. Ela não pode me precisar um horário para que eles instalassem e então solicitei que a instalação fosse remanejada para a segunda seguinte, dia 10/10, pois na sexta não teria disponibilidade para estar o dia todo esperando por eles. Pedi confirmação por escrito no whatsapp.

No dia 6/10/2022 recebi a mensagem dizendo que a instalação ficou para dia 13/10, quinta feira, a partir das 9h. Na data agendada, as 8h, enviei mensagem para confirmar a instalação. Sem retorno. 11h44m enviei novamente que estava aguardando. 14h45m novamente. Neste meio tempo, as 9h54m chamei o Sr Michel informando que estava aguardando a instalação sem qualquer retorno. Ele me enviou um áudio dizendo que houve problema com whats da loja e com os entregadores, que ia verificar e me retornar. 10h26m e 14h45m cobrei posição, sem retorno. A loja me chamou as 16h36m dizendo estar com problema no whats e disse que o instalador teve problema e não cumpriu a rota. Discuti bastante principalmente pela falta de contato com o cliente, pois **fiquei um dia inteiro esperando.**

Ela agendou para o dia seguinte, 14/10/2022, na parte da tarde. No dia, as 13h15m enviei mensagem para confirmar o horário que iriam, mas até hoje nem receberam a mensagem. Então as 13h27m chamei o Sr Michel para que ele me informasse a situação, ele disse que estavam concluindo uma obra e já iriam. As 15h34m cobrei retorno e as 15h49m me informou que estavam a caminho, porém não apareceram e 1h depois chamei novamente, ele enviou uma foto de um pneu furado e um áudio dizendo que iria demorar porque precisaria consertar o pneu. Novamente discuti quanto a falta de

Documento assinado digitalmente · Chave: 000025891175@SIN · CRC: 11.2019.2097

satisfação e respeito para com o cliente que estava ali aguardando sem qualquer aviso que atrasaria ou do imprevisto, visto que se eu não chamasse eles não me avisariam. Resumindo, **as 18h44m chegaram dois rapazes no prédio, me informaram que eles estavam sem espuma e as ferragens já estavam fechadas e eles não poderiam fazer a instalação, que só iriam deixar as janelas no local e voltariam na segunda para instalar**. Ao levarem as janelas para o apartamento **(apenas o quadro, sem vidros e sem as telas e com arranhados de transporte),** fizeram alguns comentários do tipo que tinham enviado eles apenas agora para lá, que a loja ficou quatro meses fechada sob justificativa de recesso e, ainda, que eles que faziam as janelas e as minhas tinham ficado prontas no dia anterior (ou seja, todos os outros agendamentos eram mentira). **As 19h05m avisei o Sr Michel que eles só estavam deixando as janelas e voltariam segunda e pedindo confirmação do horário, pois não moro naquele apartamento ainda.**

Na segunda, dia 17/10, o chamei as 7h32m, ele leu 8h15m mas não retornou. As 11h08m chamei novamente, leu somente no dia seguinte mas também sem retornar. Desde então não retornou mais minhas mensagens, lê mas não retorna. Consegui o telefone do outro sócio, Sr Tiago e o chamei no dia 17/10 informando o que havia ocorrido e pedindo que ele verificasse. Ele pediu foto do pedido, forma de pagamento e se as janelas estavam lá. Informei a situação, que as janelas dos quartos e banheiro estavam á, com algumas avarias de transporte, sem vidros, sem as telas e que ainda faltava a da sacada. **Ele não retornou mais neste dia, em 18/10 cobrei retorno e ele me passou um áudio dizendo que foi passado que não deixei instalarem (o que é mentira)** e me disse que agora fim de ano ia ser difícil agenda!!

No dia 19/10 fui novamente até a loja e me deparei com ela fechada com um cartaz que estavam em balanço e informando 2 telefones para contato, mas nenhum atendia. Fiquei um tempo na frente e vi uma pessoa entrar, bati insistentemente e ninguém abriu. Liguei para todos os telefones do cartaz, mas do Sr Tiago e Sr Michel, sem me atenderem. Em alguns minutos recebi uma mensagem do Sr Tiago dizendo que podiam instalar na quarta da semana seguinte, ou terça. Informei que estava na frente da empresa e que apesar de ver um funcionário entrando não atendiam, ele disse que só tinha o pessoal da produção. Ficou agendado para terça, 25/10, 9h. Ontem chamei os dois sócios para confirmar, sem qualquer retorno mesmo eles lendo as

Documento assinado digitalmente · Chave: 000025891175@SIN · CRC: 11.2019.2097

> mensagens. Hoje fui para o apartamento e não foram novamente. Liguei insistentemente para todos os telefones, sem retorno. **Eles lêem e não respondem nem retornam ligação."**

Por fim, a consumidora Lisiane Marques de Castro Rosa concluiu que "*Agora tenho uma obra que não pode avançar, um valor que paguei e não tive o produto, as janelas antigas destruídas, ou seja, não posso nem desistir de trocar as janelas, um desgaste emocional absurdo, os quadros das janelas no apartamento atravancando tudo*."

Instaurado Procedimento Preparatório, foi determinada a realização de diligências junto ao estabelecimento físico, bem como junto ao site de internet e de redes sociais se a empresa permanece comercializando seus produtos e se permanece ativa.

Como resposta da diligência, foi certificado que "...em consulta às redes sociais instagram e facebook constatei perfis da investigada, sendo que, em ambos, a última publicação data de 15/07/2022."

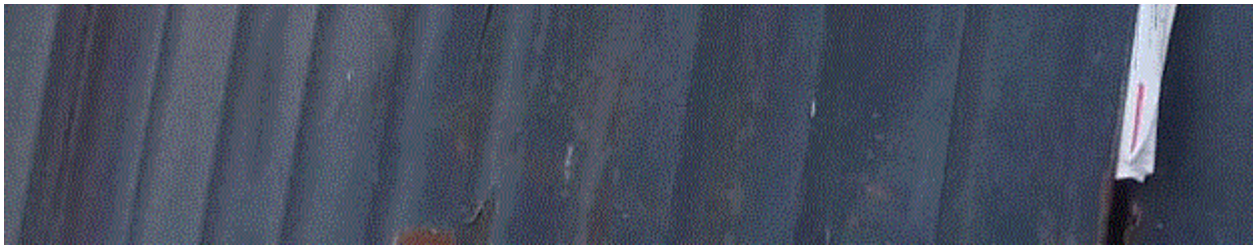
No dia 06 de dezembro de 2022 foi realizada diligência na sede do estabelecimento, sendo certificado que:

> "Informo que, nesta data, às 15h30, realizei diligências na Av. Sertório nº 3203, nesta cidade, encontrando o local fechado com cadeado, com uma conta de energia elétrica no portão, conforme imagem.
>
> Ainda, conversei com funcionários do estabelecimento ao lado, Crestani Pneus, que informaram que a loja Tok Com. de Cortinas e Persianas estaria fechada há cerca de um mês, e que os proprietários teriam retirado os equipamentos e materiais do local. Não souberam informar novo endereço ou telefone para contato.
>
> O estabelecimento permanece fechado com cadeado, sem nenhum cartaz de informação sobre o fechamento."

Documento assinado digitalmente · Chave: 000025891175@SIN · CRC: 11.2019.2097

Documento assinado digitalmente · Chave: 000025891175@SIN · CRC: 11.2019.2097

Documento assinado digitalmente · Chave: 000025891175@SIN · CRC: 11.2019.2097



Foi determinada a busca de endereço dos sócios da empresa investigada.

Ainda, foi determinada a expedição de ofício ao PROCON RS e ao PROCON POA solicitando informação acerca da instauração de processo administrativo ou processo SEI (Sistema Eletrônico de Informações) em face da empresa investigada.

Em resposta, o PROCON POA remeteu documentação da qual constam reclamações formuladas por consumidores lesados (Evento 064, páginas 04/76 e Evento 066, páginas 04/51).

Foi elaborado quadro de reclamantes, contendo síntese das respectivas reclamações (Evento 070, páginas 02/06).

De acordo com a tabela abaixo, somente com os consumidores lesados de que se tem conhecimento, e cujos valores dos respectivos serviços foram informados, tem-se o montante de R$ 73.820,00 (setenta e três mil reais, oitocentos e vinte centavos).

Consumidor lesado	Valor
Anônimo	490,00
Anônimo	3.000,00
Sigilo	8.000,00
Giulia Victória Franco de Oliveira	2.090,00
Marco Antônio Dobrowski da Silva	1.000,00
Amarildo Bandeira da Silva	4.000,00

Documento assinado digitalmente · Chave: 000025891175@SIN · CRC: 11.2019.2097

Aline de Souza Rodrigues	980,00
Osília Josefa Cogo Farina	700,00
Débora Sturmer da Rosa	180,00
Lisiane Marques de Castro Rosa	5.500,00
Sara Levy Balbé	21.000,00
Sílvia Maria Carvalho Rodino	7.600,00
Marcelo Lopes da Rosa	7.131,00
Marçal Pereira Rodrigues	1.750,00
Gyovanna Leite Marcelino	Não informou
Nivalda Saucedo	Não informou
Neiva Teresinha dos Santos	7.000,00
Bruno Gehlen Frosi	3.399,00
Total	73.820,00

Assim, ante o número de reclamações contra a requerida, bem como ante à ausência de disposição da requerida em resolver as demandas extrajudicialmente, não restou alternativa ao Ministério Público senão o ajuizamento da presente ação coletiva de consumo.

II – DA PRÁTICA ABUSIVA DE DESCUMPRIMENTO DE OFERTA:

As pra´ticas relatadas no inque´rito civil, consistentes no descumprimento de oferta, ferem as disposições do art. 6º do Co´digo de Defesa do Consumidor (CDC), especialmente os incisos que estabelecem o direito ba´sico de informação e a proteção contra me´todos comerciais desleais:

Documento assinado digitalmente · Chave: 000025891175@SIN · CRC: 11.2019.2097

> *"Art. 6º - São direitos ba´sicos do consumidor: (...)*
>
> *III - a informac¸a˜o adequada e clara sobre os diferentes produtos e servic¸os, com especificac¸a˜o correta de quantidade, caracteri´sticas, composic¸a˜o, qualidade, tributos incidentes e prec¸o, bem como sobre os riscos que apresentem;*
>
> *IV - a protec¸a˜o contra a publicidade enganosa e abusiva, me´todos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra pra´ticas e cla´usulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e servic¸os; (...)"*

Também merecem transcrição os artigos 30 e 31 do CDC, que dispõem acerca da oferta:

> *" 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".*

Sobre o tema, preleciona Cláudia Lima Marques[1]:

> *"A oferta ou proposta é a declaração inicial de vontade direcionada à realização de um contrato. Como o contrato é o acordo de duas ou mais vontades, é necessário que um dos futuros contraentes tome a iniciativa de propor o negócio, dando início à formação do contrato; ele como que solicita a manifestação de vontade, a concordância do outro contraente (aceitação) ao negócio que está propondo. A oferta é elemento inicial do contrato."*

A finalidade da norma protetora do art. 30 é a de assegurar a seriedade e a veracidade das manifestações preliminares dos fornecedores. A informação clara e

Documento assinado digitalmente · Chave: 000025891175@SIN · CRC: 11.2019.2097

ostensiva sobre o produto ofertado, mais especificamente quanto à sua disponibilidade, possibilidade de entrega imediata ou no prazo estipulado, bem como a descrição adequada de suas características, configura dever anexo do fornecedor.

Portanto, ao ofertar produto que não dispunha para entrega ou não observar o prazo de entrega prometido, anunciando produto com divergência em suas características essenciais, a ré descumpriu a oferta e infringiu as normas do Código de Defesa do Consumidor acima mencionadas.

Registre-se, também, que os fatos podem configurar publicidade enganosa, conforme estabelecem os seguintes dispositivos do CDC:

> *"Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.*
>
> *§ 1° É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços. (...).*
>
> *§ 3° Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço."*

Note-se que a simples omissão de dados relevantes, como a indisponibilidade imediata dos produtos o do real prazo para disponibilizá-lo ao consumidor, ou, ainda, a veiculação de anúncio com divergência nas suas características essenciais (a ser realizado com matéria-prima da qual o fornecedor não dispõe em estoque), também caracterizam propaganda enganosa.

Documento assinado digitalmente · Chave: 000025891175@SIN · CRC: 11.2019.2097

Tais práticas vieram amplamente demonstradas no inquérito civil pelas inúmeras reclamações de consumidores lesados, que efetuaram o pagamento integral dos produtos adquiridos e não obtiveram a respectiva contraprestação e, ainda, sem o respectivo estorno dos valores indevidamente cobrados.

III - DOS INTERESSES TUTELADOS:

O objetivo desta ação é a condenação da empresa requerida a indenizar os consumidores lesados, já que violadas as normas do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, por atingirem direitos difusos e direitos individuais homogêneos.

Pretende-se a tutela jurisdicional para proteger o grupo de consumidores identificáveis que, ao vincularem-se às ofertas da empresa ré, efetuaram o pagamento do produto ofertado e não o receberam, ou o receberam após o prazo de entrega, havendo a frustração das suas legítimas expectativas.

Esses consumidores que já sofreram prejuízos decorrentes destas práticas abusivas, representam, no que diz respeito à reparação de seus danos, os interesses individuais homogêneos (art. 81, parágrafo único, inc. III, do CDC).

Assim, perfeitamente possível a condenação genérica da requerida pela violação aos direitos individuais homogêneos, nos termos do art. 95 do CDC[2].

Documento assinado digitalmente · Chave: 000025891175@SIN · CRC: 11.2019.2097

Além disto, busca-se na ação a tutela preventiva, genérica e abstrata de todos aqueles que, embora não tenham contratado com a requerida, estão expostos às mesmas práticas, o que se caracteriza como tutela de direitos difusos (art. 81, parágrafo único, inc. I, do CDC).

A coletividade de consumidores expostos a essas práticas abusivas é sujeito de direitos e interesses, ainda que não identificáveis, tudo em conformidade com o art. 29 do CDC. Em todas essas hipóteses a tutela aos consumidores é conferida ao Ministério Público pela Lei da Ação Civil Pública e pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor (art. 82, inc. I, do CDC e arts. 1°, inc. II, e 5º, da Lei n° 7.347/85).

Postula-se, desse modo, a reparação dos interesses difusos (doutrinariamente também denominado como dano moral coletivo), por terem sido atingidas as convicções, confiança e impressões subjetivas de um número indeterminável de pessoas, representando o dano moral coletivo, expressamente previsto no art. 6°, inc. VI, do CDC, cujos valores deverão ser destinados ao Fundo Estadual de Reconstituição de Bens Lesados do Consumidor (art. 13 da Lei da Ação Civil Pública).

De ressaltar que o dano moral coletivo prescinde da prova da dor, sentimento ou abalo psicológico sofrido pelos indivíduos. Como transindividual, manifesta-se no prejuízo à imagem e moral coletivas e sua averiguação deve pautar-se nas características próprias aos interesses difusos e coletivos.

IV - DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA:

Documento assinado digitalmente · Chave: 000025891175@SIN · CRC: 11.2019.2097

Incide no caso, como instrumento processual de facilitação de defesa do consumidor, a regra da inversão do ônus da prova prevista no art. 6°, inc. VIII, do CDC [3], pois estão presentes a verossimilhança da alegação e a hipossuficiência do consumidor, pressupostos de sua aplicação.

Nesse sentido também o disposto no art. 373, §1º, do Código de Processo Civil:

> *"Art. 373. O ônus da prova incumbe:*
>
> *I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;*
>
> *II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.*
>
> ***§ 1o Nos casos previstos em lei ou diante de peculiaridades da causa relacionadas à impossibilidade ou à excessiva dificuldade de cumprir o encargo nos termos do caput ou à maior facilidade de obtenção da prova do fato contrário, poderá o juiz atribuir o ônus da prova de modo diverso, desde que o faça por decisão fundamentada, caso em que deverá dar à parte a oportunidade de se desincumbir do ônus que lhe foi atribuído."***

Desse modo, requer o Ministério Público a inversão do ônus da prova, para que a parte ré assuma o ônus de se desincumbir das imputações de práticas abusivas noticiadas nesta petição inicial.

V – DA TUTELA PROVISÓRIA:

O deferimento da tutela de urgência nas ações coletivas, quando preenchidos os requisitos, é de extrema importância para salvaguardar direitos fundamentais dos consumidores.

Documento assinado digitalmente · Chave: 000025891175@SIN · CRC: 11.2019.2097

O Código de Defesa do Consumidor prevê expressamente - art. 84, § 3º - a possibilidade de concessão de medida liminar, da mesma forma que o disposto na Lei nº 7.347/85, em seu art. 12. Esta possibilidade de concessão de medida liminar, nas obrigações de fazer ou não fazer, permite que alguns dos efeitos do provimento final possam ser desde logo implementados. Pertinente a transcrição do artigo 84 do CDC:

> *"Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.*
>
> *§ 1° A conversão da obrigação em perdas e danos somente será admissível se por elas optar o autor ou se impossível a tutela específica ou a obtenção do resultado prático correspondente.*
>
> *§ 2° A indenização por perdas e danos se fará sem prejuízo da multa (art. 287, do Código de Processo Civil).*
>
> *§ 3° Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.*
>
> *§ 4° O juiz poderá, na hipótese do § 3° ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.*
>
> *§ 5° Para a tutela específica ou para a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o juiz determinar as medidas necessárias, tais como busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra, impedimento de atividade nociva, além de requisição de força policial."*

Nesse sentido, também o disposto no art. 300 do Código de Processo Civil:

> *"Art. 300. A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo."*

No caso, presentes os requisitos legais para o deferimento de tutela de urgência.

Documento assinado digitalmente · Chave: 000025891175@SIN · CRC: 11.2019.2097

A probabilidade do direito foi revelada pelos documentos que instruíram o inquérito civil os quais demonstraram a prática de publicidade abusiva de produtos indisponíveis em estoque, em desacordo com os preceitos legais e normativos vigentes.

O perigo de dano e o risco ao resultado útil do processo também se encontram presentes, diante da certeza da natural demora na tramitação de uma ação coletiva, circunstância que ensejaria a continuidade da prática abusiva empreendida pela ré, acarretando maiores danos aos consumidores.

Assim, requer o Ministério Público seja concedida a tutela provisória, nos seguintes termos:

a) seja a ré compelida a, doravante, observar o correto prazo de entrega contratualmente estipulado, sob pena de multa de R$ 1.000,00 (hum milmil reais) por hipótese de descumprimento, valores que serão revertidos ao Fundo de Reconstituição dos Bens Lesados, de acordo com o artigo 13 da Lei nº 7.347/85;

b) seja a ré compelida a devolver, no prazo máximo de 48 horas a partir do pedido de cancelamento da assinatura, os valores pagos pelo consumidor relativos a não fornecimento do produto contratado, sob pena de multa **diária** de R$ 1.000,00 (mil reais), valores que serão revertidos ao Fundo de Reconstituição dos Bens Lesados; e

c) o bloqueio, em conta judicial remunerada, via BACENJUD, do montante de **R$ 73.820,00 (setenta e três mil, oitocentos e vinte reais),** valor este que, consoante tabela acima, comporta o somatório da quantia comprovadamente lesada de consumidores, para fins de evitar a dispersão de valores destinados à ulterior indenização, sem prejuízo de posterior ressarcimento e indenização dos demais consumidores lesados.

Documento assinado digitalmente · Chave: 000025891175@SIN · CRC: 11.2019.2097

VI. DOS PEDIDOS:

Diante do exposto, o Ministério Público pede a procedência integral da ação, acolhendo-se os seguintes pedidos:

a) sejam tornadas definitivas as tutelas provisórias deferidas, inclusive a multa pelo seu descumprimento, cujo valor reverterá para o Fundo de que trata o artigo 13 da Lei nº 7.347/85;

b) a condenação genérica dos requeridos à obrigação de indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, decorrentes das práticas abusivas mencionadas nesta ação, conforme determina o art. 6°, inc. VI, e art. 95, ambos do CDC;

c) seja o requerido condenado a indenizar os danos causados aos direitos e interesses difusos (art. 2º, parágrafo único, e art. 29, ambos do CDC), decorrentes do abalo à harmonia nas relações de consumo e da exposição da coletividade às práticas abusivas levadas a efeito pelo requerido, dano moral coletivo previsto no art. 6°, inc. VI, do CDC, **em valor não inferior a R$ 300.000,00 (trezentos mil reais)**, o qual reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei n° 7.347/85;

d) a condenação dos requeridos a publicar, junto aos sites da empresa na internet ou qualquer outro site ou mídia social já utilizado ou que venha a ser criado para veiculação de seus serviços, na página principal, em anúncio visível, pelo prazo de trinta dias ininterruptos (o anúncio do site deverá permanecer por este prazo, em

Documento assinado digitalmente · Chave: 000025891175@SIN · CRC: 11.2019.2097

tamanho equivalente a metade do espaço publicável e o anúncio das redes sociais deverá ser republicado diariamente durante este prazo), e, ainda nos jornais Zero Hora e Correio do Povo, no prazo de quinze dias do trânsito em julgado da sentença, em três dias alternados, nas dimensões de 20cm X 20cm, a parte dispositiva de eventual sentença de procedência, para que os consumidores tomem ciência da mesma, as quais devem ser introduzidas com a seguinte mensagem: "Acolhendo pedido veiculado em ação coletiva de consumo ajuizada pela Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Ministério Público, o juízo da [___]ª Vara Cível da Comarca de Porto Alegre condenou **TOK COMÉRCIO, INSTALAÇÃO E FABRICAÇÃO DE CORTINAS E PERSIANAS LTDA., nome fantasia TOK CORTINAS E PERSIANAS,** nos seguintes termos: [___]". O pedido tem como finalidade servir como mecanismo de educação e informação aos consumidores e fornecedores quanto aos direitos e deveres, em atenção ao princípio do art. 4º, inc. IV, do mesmo diploma legal;

e) para o caso de descumprimento do pedido contido no item "d", requer seja cominada multa **diária** de R$ 1.000,00 (hum mil reais), revertendo o numerário arrecadado para o Fundo de Reconstituição dos Bens Lesados, de acordo com o artigo 13 da Lei nº 7.347/85.

VII. DOS REQUERIMENTOS FINAIS:

a) tendo em vista que inexitosas as tentativas de conciliação extrajudicial da demanda, requer seja dispensada a realização da audiência prevista no artigo 334 do Código de Processo Civil;

Documento assinado digitalmente · Chave: 000025891175@SIN · CRC: 11.2019.2097

b) requer o deferimento de todos os meios de prova em direito admitidas, inclusive o depoimento pessoal do réu, se necessário, bem como a declaração da inversão do ônus da prova, com base no art. 6º, inc. VIII, do CDC, nos termos desta petição;

c) a condenação do requerido ao pagamento das despesas decorrentes do ônus da sucumbência, exceto honorários advocatícios, pois incabíveis na espécie;

d) requer seja publicado edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo, caso queiram, nos termos do art. 94 do CDC.

Valor da causa: R$ 300.000,00 (trezentos mil reais)

Porto Alegre, 15 de maio de 2023.

Camila Lummertz,
Promotora de Justiça.

Nome: **Camila Lummertz**
Promotora de Justiça — 3435938
Lotação: **Promotoria de Justiça de Execução Criminal de Porto Alegre**
Data: **15/05/2023 15h53min**

Documento eletrônico assinado por login e senha (Provimento nº 63/2016-PGJ).

Documento assinado digitalmente · Chave: 000025891175@SIN · CRC: 11.2019.2097

Documento assinado digitalmente por (verificado em 14/06/2023 13:53:01):

Nome: **RIO GRANDE DO SUL PROCURADORIA GERAL DE JUSTICA**
Data: **15/05/2023 15:53:11 GMT-03:00**

Documento eletrônico assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001 de 24/08/2001, que institui a infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil. A conferência de autenticidade do documento está disponível no endereço eletrônico:
"http://www.mprs.mp.br/autenticacao/documento"
informando a chave **000025891175@SIN** e o CRC **11.2019.2097**.

Documento assinado digitalmente · Chave: 000025891175@SIN · CRC: 11.2019.2097