

## MANUAL DE PROCEDIMENTOS POLISHOP

### ORIENTAÇÕES NOVAS – 20/12/2023

excluir responder etapas rápidas mover marcas cópia

qua 20/12/2023 17:23  
Juliana Farias <juliana.farias@polishop.com.br>  
PROCEDIMENTOS INTERNOS POLISHOP X PARADA MARTINI

Para Fernanda Caetano  
Cc Jessica Martins; Lahys Ortiz; Jurídico Consumidor

! Você respondeu esta mensagem em 21/12/2023 11:03.  
Clique aqui para baixar imagens. Para ajudar a proteger sua privacidade, o Outlook impediu o download automático de algumas imagens desta mensagem.

Fernanda, boa tarde.

Conforme falamos, vamos voltar a usar os e-mails para todas as tratativas, assim como fazíamos antes.

JEC/VC/PROCON - Número do processo/reclamação/processo administrativo - Fase conhecimento/recursal/cumprimento de acordo ou condenação.

A partir de hoje, voltamos ao antigo procedimento.

Por enquanto, o acesso ao Projuris ainda continua liberado para a inclusão das peças.

Att.

Juliana Teixeira de Farias  
Jurídico | Polishop  
| 55 011 3444-0802  
[juliana.farias@polishop.com.br](mailto:juliana.farias@polishop.com.br)

 Clique com o botão direito do mouse aqui para baixar imagens. Para ajudar a proteger a sua privacidade, o Outlook impediu a

Ativar o Windows  
Acesse Configurações para

### **PRODIMENTO A SER RETOMADO CONFORME ORIENTAÇÕES ACIMA:**

#### **1) QUESTÕES ADMINISTRATIVAS:**

Padronização do e-mail:

#### **PROCON – NOME DO AUTOR – Nº PROCESSO/RECLAMAÇÃO – FASE CONHECIMENTO**

Fase conhecimento: Se inicia com o envio do processo para patrocínio e/ou subsídios e termina com o envio da ata de audiência pelo escritório. Caso haja acordo com terceiros/corréu, encaminhar nesta fase. Manter a pasta no projuris atualizada com os documentos necessários.

Se houver acordo em audiência, enviar os dados do acordo e prazo para pagamento no corpo do e-mail. Nesse caso, será necessário abrir um novo e-mail com a seguinte padronização:

#### **VC /JEC – NOME DO AUTOR – Nº PROCESSO/RECLAMAÇÃO – FASE CUMPRIMENTO DE ACORDO**

#### **VC/JEC – NOME DO AUTOR – Nº PROCESSO/RECLAMAÇÃO – FASE CONHECIMENTO**

Fase conhecimento: Se inicia com o envio do processo para patrocínio e/ou subsídios e termina na fase probatória. Manter a pasta no projuris atualizada com os documentos necessários.

\*Toda movimentação processual que exija alguma manifestação nos autos, deve ser comunicada à Polishop para ciência e tomada de decisão acerca da estratégia a seguir no caso.

#### **VC /JEC– NOME DO AUTOR – Nº PROCESSO/RECLAMAÇÃO – FASE RECURSAL**

Fase recursal: Se inicia com o envio do parecer de sentença e termina nos subseqüentes pareceres de recurso que forem necessários ao deslinde do processo que a empresa julgar necessário. Ainda nessa fase, a empresa verificará se irá cumprir a condenação ou aguardará a execução pelo autor. Manter a pasta no projuris atualizada com os documentos necessários.

\*Toda e qualquer decisão (seja de êxito ou de condenação) e em qualquer instância, deve ser encaminhada à cadeia de e-mails da Polishop para ciência e tomada de decisões definitivas quanto a estratégia pelo cliente.

#### **VC /JEC– NOME DO AUTOR – Nº PROCESSO/RECLAMAÇÃO – FASE CUMPRIMENTO DE CONDENAÇÃO**

Fase cumprimento de condenação: Se inicia com o envio da guia e cálculo atualizado da condenação e termina com a juntada aos autos do comprovante de pagamento da condenação/obrigação de fazer e/ou custas finais. Manter a pasta no projuris atualizada com os documentos necessários.

#### **VC /JEC– NOME DO AUTOR – Nº PROCESSO/RECLAMAÇÃO – FASE EXECUÇÃO**

Fase execução: Caso não haja o cumprimento voluntário da condenação pela Polishop e o autor ingresse com cumprimento de sentença, seguiremos nesta fase. Manter a pasta no projuris atualizada com os documentos necessários.

\*Toda e qualquer decisão ou nova movimentação que exija algum tipo de manifestação nesta fase, deve ser encaminhada à cadeia de e-mails da Polishop para ciência e tomada de decisões definitivas quanto a estratégia pelo cliente.

## PROCEDIMENTOS GERAIS:

### **PARA TODAS AS FASES PROCESSUAIS:**

- Os subsídios para apresentação de defesa serão encaminhados pela equipe do consumidor POLISHOP.
- Incluir obrigatoriamente o e-mail da equipe do consumidor: [juridico.consumidor@polishop.com.br](mailto:juridico.consumidor@polishop.com.br).
- A equipe do consumidor é composta pela Dra. Juliana Farias (e-mail: [juliana.farias@polishop.com.br](mailto:juliana.farias@polishop.com.br)). Deve ser copiada no e-mail.
- Prazo mínimo para envio dos subsídios: 05 dias antes da audiência designada ou prazo fatal para defesa judicial ou administrativa. Em hipóteses excepcionais, nos casos de recebimento de citação/intimação ocorrer com menos de 10 dias da audiência ou do prazo fatal para defesa judicial ou administrativa, o prazo estabelecido será de 48 horas
- Prazo de envio dos pareceres/ata de audiência para a POLISHOP: 48 horas.
- O escritório deverá enviar para POLISHOP, todas as petições protocoladas no prazo de 03 dias após o protocolo, independente da fase processual (manter o sistema projuris atualizado com os protocolos e peças).
- O cumprimento das liminares e obrigação de fazer será feita pela equipe do consumidor POLISHOP. Exemplo: Retirada de negativação junto ao SCPC, venda, entrega, troca, coleta de produtos, etc.
- **O escritório enviará as sugestões de seguimento sobre as decisões judiciais e pareceres recursais fundamentados, porém, somente a POLISHOP decidirá a viabilidade ou necessidade de manifestação ou recurso sobre todas as decisões, seja na fase probatória, recursal ou de cumprimento de sentença, mediante o aviso prévio do escritório nos prazos estabelecidos. Manter o sistema atualizado com as peças relacionadas ao caso.**
- O escritório enviará as sugestões de seguimento sobre todas as decisões judiciais, juntamente com prazo fatal para cumprimento.

- O escritório enviará os **pareceres recursais (de sentença ou acórdão)** fundamentados, juntamente com os dados do processo, data da publicação, prazos para recurso, prazo para cumprimento, valor da condenação, valor da condenação atualizado, valor das custas recursais, partes envolvidas. (ANEXAR NO SISTEMA PROJURIS, AS PEÇAS PERTINENTES AO CASO, como contestação, ata de audiência, petição manifestação em provas, sentença, cálculos, acórdão, guia recursal/pagamento de condenação, etc.).
- Segue exemplo de parecer de sentença (para sentença/acórdão) abaixo:

Dra. Juliana, bom dia.

Segue pedido de dispensa, conforme as orientações:

<b>PROCESSO:</b>	0040671-47.2023.8.05.0001
<b>PUBLICAÇÃO:</b>	26/06/2023
<b>AUTOR</b>	VITOR BARRETO MIRANDA LOPES
<b>DENOMINAÇÃO</b>	5ª VSJE do Consumidor de Salvador/BA
<b>PRAZO:</b>	Embargos de Declaração: 02/07/2023  Recurso Inominado: 07/07/2023  Pagamento: 12/07/2023  Obrigação de fazer: Coleta de produto – sem prazo em curso.
<b>Condenação:</b>	R\$ 229,80
<b>Condenação atualizada:</b>	R\$ 245,91
<b>Custas aprox. – BA:</b>	R\$ 1.515,40
<b>PARTE RÉ:</b>	POLIMPORT - COMÉRCIO E EXPORTACAO LTDA

- **INFORMAÇÕES PROCESSUAIS.**

### 1) Sumário dos fatos (Breve relato):

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais.

A requerente narra que adquiriu, na data de 08/11/2022 junto a Ré, entre outros produtos, uma panela FLAVORSTONE VERMELHA SAUTE GR, pelo valor de R\$229,80. Explica que em menos um mês de uso a panela passou a descascar e apresentar manchas, tendo descoberto inclusive se tratar de um defeito decorrente do produto. Tentou realizar a troca do produto diretamente junto a Polishop, sem êxito. Pugna

pela substituição do produto ou no ressarcimento do valor pago, bem como danos morais.

A sentença julgou a ação parcialmente procedente.

## **2) Sentença**

### **2.1) Dispositivo**

*“Pelo exposto, **JULGO PROCEDENTES, EM PARTE**, os pedidos da inicial para:*

*l) Condenar as acionadas, de forma solidária, a pagar à parte autora a quantia de R\$229,80 (duzentos e vinte e nove reais e oitenta centavos), a título de restituição da quantia paga, acrescida de juros desde a citação (artigo 405, CC) e correção desde o desembolso, a saber: 08/11/2022 (Súmula 43 do STJ).*

*Visando evitar o enriquecimento sem causa, deverá o Demandante, caso esteja na posse do produto viciado, expressamente, no prazo de 05 (cinco) dias a ser comprovado neste juízo, informar às Acionadas o endereço atualizado onde se encontra o produto, a fim de que tenham o prazo de 30 (trinta) dias para a devida retirada, a qual será realizada sem ônus para o consumidor, tendo como prazo inicial a data em que dita Demandada tenha sido efetivamente informada do referido endereço, sob pena de perdimento do bem em favor de instituição social a ser indicada por este juízo.”*

### **2.2) Fundamentação:**

Na fundamentação, o Magistrado entendeu que não é crível que o eletrodoméstico em questão, que custou mais de duzentos reais, apresente problemas com tão pouco tempo de uso. Entendimento diverso seria, caso a demandada trouxesse prova em sentido contrário, o que não ocorreu.

## **3) PARECER:**

Quanto à oposição de embargos, entendemos que não devemos ante ausência de vícios na decisão proferida.

Quanto à interposição de recurso, entendemos que não devemos recorrer, tendo em vista o baixo valor da condenação em danos materiais, comparado às custas recursais, além da ausência de condenação em danos morais, havendo ainda possibilidade de majoração da condenação se considerarmos não provimento recursal o qual implicará nos honorários sucumbenciais.

### **Equipe Polishop**

**06/07/2023**

- O parecer deverá incluir um breve resumo da demanda, dispositivo da sentença, fundamentação da sentença e por fim o parecer jurídico do escritório.
- O Parecer de sentença de **cumprimento de sentença** não precisa ser enviado no modelo acima, podendo apenas ser enviado e-mail com as informações e questionamentos do caso analisado acerca da estratégia.
- **TODAS AS DECISÕES** e novos andamentos relevantes dos casos precisam ser comunicados à Polishop.

### **ENCERRAMENTO**

- Encerramento das pastas no projuris, devem ser solicitados via e-mail, contendo a informação da data de arquivamento do processo.

### **2) QUESTÕES FINANCEIRAS:**

- **CUSTAS PROCESSUAIS:** O escritório antecipará todas as custas processuais e recursais. Em hipóteses excepcionais, antecipará pagamentos e depósitos judiciais que porventura tiverem prazo exíguo, mediante critério e autorização da POLISHOP.

- A POLISHOP reembolsará os adiantamentos efetuados pelo escritório através de Nota de Débito, enviada mensalmente com a fatura de honorários, que deverá ser encaminhada com 20 (vinte) dias de antecedência à data do vencimento.
- ACORDOS JUDICIAS E ADMINISTRATIVOS: Para todos os acordos deverão constar em ata as seguintes informações: Dados bancários com CPF, data de nascimento e telefone (Não fazemos depósito em conta salário). Se houver coleta de produto, deverá constar o endereço atualizado do cliente. Se houver impossibilidade de depósito na conta indicada, o depósito será efetuado judicialmente.
- As parcelas mensais pagas ao escritório ocorrerão durante o período em que o processo permanecer ativo no Tribunal, observado o patamar mínimo de 06 (seis) meses e máximo de 24 (vinte e quatro).
- No caso do processo ter sido encerrado há mais de 60 (dias) e não houver a necessidade de acompanhamento judicial, seja por composição das partes, de terceiros ou mesmo por cumprimento de decisão judicial, entende-se que o processo está encerrado definitivamente, independente do tempo em que o Tribunal levar para decretar o arquivamento.
- Caberá a POLISHOP verificar a necessidade de encerramento definitivo, mediante comunicação por e-mail