



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré
Bloco principal, 2.º andar
Salvador/Bahia – CEP 40050-001
Tel.: (71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

**EXCELENTÍSSIMO (A) SENHOR (A) DOUTOR (A) JUIZ (A) DE
DIREITO DA VARA DOS FEITOS DE RELAÇÕES DE CONSUMO DA
COMARCA DE SALVADOR DO ESTADO DA BAHIA.**

IDEA/MPBA: Inquérito Civil n.º 003.9.276097/2023.

EMENTA: AÇÃO CIVIL PÚBLICA – DO DESCUMPRIMENTO DOS DEVERES DE QUALIDADE-SEGURANÇA E QUALIDADE-ADEQUAÇÃO, ORIUNDOS DO SISTEMA DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR, QUE FOI INSTITUÍDO PELA LEI FEDERAL N.º 8.078/90 . DA RECORRENTE VENDA DE PRODUTOS COM VÍCIOS POR INADEQUAÇÃO, FRUSTRANDO AS EXPECTATIVAS DOS CONSUMIDORES, DE MODO A ATRAIR A RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA DA DEMANDADA. DA RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA NO QUE TANGE À ASSISTÊNCIA TÉCNICA. DAS VICISSITUDES ENFRENTADAS PELOS CONSUMIDORES PARA REALIZAREM A SUBSTITUIÇÃO OU SEREM RESTITUÍDOS, DE FORMA IMEDIATA, QUANDO O BEM É ESSENCIAL: DESCUMPRIMENTO DO ART. 18, § 3º, DO CDC, PELA PARTE *EX ADVERSA*. - DO DESCUMPRIMENTO DO DEVER DE ASSEGURAR A OFERTA DE COMPONENTES E PEÇAS DE REPOSIÇÃO ENQUANTO NÃO CESSAR A FABRICAÇÃO E/OU IMPORTAÇÃO – DEVER DE MANUTENÇÃO, POR PERÍODO DE TEMPO RAZOÁVEL, APÓS FINDAR TAIS ATIVIDADES - DO COMETIMENTO DE PRÁTICAS ABUSIVAS PELA ACIONADA: RECUSAR ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DOS CONSUMIDORES E INSERIR, NO MERCADO DE CONSUMO, BENS EM DESACORDO COM OS ÓRGÃOS TÉCNICOS COMPETENTES - VENDA CASADA E SERVIÇO DE ENTREGA INADEQUADO - DA INOBSERVÂNCIA DOS PRAZOS DECADENCIAIS ATINENTES À GARANTIA LEGAL: VIOLAÇÃO AO ART. 26 DO CDC PELA PARTE *EX ADVERSA* - DA VIOLAÇÃO À CLÁUSULA GERAL DA BOA-FÉ OBJETIVA POR PARTE DA DEMANDADA. DA INSATISFATÓRIA CONSECUÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR E DA



IMPRESCINDÍVEL READEQUAÇÃO. DA NECESSÁRIA INDENIZAÇÃO PELOS PREJUÍZOS MATERIAIS E MORAIS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES - DO INEQUÍVOCO DANO MORAL COLETIVO IMPINGIDO À SOCIEDADE - DOS REQUISITOS LEGAIS QUE GARANTEM A INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA EM FAVOR DA COLETIVIDADE AFETADA. DA TUTELA ANTECIPADA EM CARÁTER LIMINAR DA PRETENSÃO DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

1. Trata-se de Ação Civil Pública proposta em face das Acionadas PHILIPS DO BRASIL LTDA. e SYNAPCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S.A., em razão da postura arbitrária no mercado de consumo, sobretudo o desrespeito ao dever de assegurar peças de reposição enquanto durar a produção ou importação do produto, bem como por período razoável após sua cessação, frustrando-se as expectativas dos consumidores e causando-lhes prejuízos econômicos;

2. A Fabricante é uma recorrente violadora das normas jurídicas consumeristas, tendo em vista as práticas abusivas de disponibilizar bens de consumo inadequados e defeituosos no mercado, assim como obstar o exercício de faculdades do consumidor quando diante dessas circunstâncias;

3. Por conseguinte, verifica-se que a Acionada SYNAPCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S.A é responsável objetiva e solidariamente quando comercializa produtos inadequados advindos da Ré PHILIPS DO BRASIL LTDA., bem como deve responder em razão da assistência técnica ineficiente da Fabricante;

4. Em razão das provas coletadas em procedimento extrajudicial, conclui-se que a PHILIPS DO BRASIL LTDA. disponibiliza produtos defeituosos e viciados, não respeita as faculdades do art. 18, §§1º e 3º, do CDC, não observa os prazos decadenciais, para que os consumidores reclamem pelos vícios, assim como não corrige os problemas apontados, realizando venda casada e ainda apresenta falhas na dinâmica de entrega dos produtos.



O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA**, por intermédio da Promotora de Justiça que, abaixo, subscreve, dando cumprimento à sua função institucional de zelar pela defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos, diante do quanto previsto nos arts. 5º, XXXII, 127, 129, III, e 170, V, da Carta Magna Brasileira, assim como com fulcro no art. 138, inciso III, da Constituição do Estado da Bahia e, ainda, nos arts. 25, IV, alínea "a", e 72, IV, alínea "b", respectivamente, das Leis Orgânica Nacional e Estadual do Ministério Público – Lei Federal n.º 8.625/93 e Lei Complementar n.º 11/96, que determinam a atuação do *Parquet* em prol daqueles interesses e, embasado no quanto previsto nos arts. 81, parágrafo único, I a III, 82, I, e 90, além dos arts. 4º, I e III, 6º, IV e VI, 18, *caput*, § 1º e § 3º, 21, 26, 39, II e VIII, todos do Código de Defesa do Consumidor Pátrio e, por fim, com esteio no art. 3º, da Lei Federal n.º 7.347/85, diante das informações coletadas no **Inquérito Civil n.º 003.9.276097/2023**, vem, perante Vossa Excelência, propor:

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

com pedido de tutela provisória de urgência antecipada, seguindo-se o rito previsto nos arts. 300 e seguintes da Lei n.º 13.105/15, em face de:

PHILIPS DO BRASIL LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas (CNPJ/MF) sob o n.º 61.086.336/0001-03, sediada na Avenida Marcos Penteados de Ulhoa Rodrigues, n.º 939, 4º andar, Torre 1, Edf. Jacaranda, Tamboré, São Paulo/SP, CEP 05402-918;

INFRACOMMERCE SYNAPCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S.A., com nome fantasia **SYNAPCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas (CNPJ/MF) sob o n.º 27.932.734/0001-65, sediada na Avenida Portugal, n.º 46, Galpão 04 a0 11, Itaqui, Itapevi/SP, CEP 06.696-060, em decorrência dos seguintes pressupostos fáticos e jurídicos:



I – DOS PRESSUPOSTOS FÁTICOS QUE NORTEIAM A PRESENTE AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

A presente Ação Civil Pública (ACP) tem supedâneo nas informações obtidas no bojo do Inquérito Civil n.º 003.9.276097/2023. Este Procedimento reuniu provas de que as **Empresas PHILIPS DO BRASIL LTDA. e SYNAPCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S.A.** adotam práticas deletérias no mercado de consumo, comercializando uma série de produtos com vícios por inadequação, sem, contudo, adotar as providências cabíveis, para que sejam encaminhados à assistência técnica. Ademais, observa-se que não asseguram a oferta e a disponibilização de peças de reposição durante o período de fabricação e/ou importação ou, após cessadas, não é mantida por período razoável. Outrossim, as Demandadas não cumprem a qualidade veiculada e assegurada para o público consumidor no que concerne aos produtos disponibilizados no mercado de consumo.

A investigação, que instrui essa medida judicial coletiva, lastreou-se, inicialmente, em Notícia de Fato¹ formalizada pelo Sr. Carlos Roberto Araújo de Sena, no dia 14 de julho de 2023, em face das Rés. O referido consumidor destacou que, em 11 de março de 2023, adquiriu um aspirador Philips modelo SC6404 Bivolt, no importe de R\$ 996,08 (novecentos e noventa e seis reais e oito centavos). Aduziu, ademais, que no dia 29 de maio de 2023, o produto parou de funcionar, tendo sido prontamente encaminhado à assistência técnica autorizada da Empresa. Após, aos 21 dias de junho de 2023, houve a resposta de que não havia mais peça de reposição para o conserto do produto, de tal modo que a única providência, a ser realizada, seria a promoção do reembolso.

Por conseguinte, em que pese o Denunciante tenha informado que já recebeu o respectivo reembolso, frisou, na peça de representação, que a Fornecedora violou o dever de oferta e emprego de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto. E, em caso de cessação, que deverá ser mantida a oferta de componentes e peças de reposição por um período razoável de tempo, nunca inferior a vida útil do produto ou serviço. Pontuou, por seu turno, que a prática é reveladora da abusividade da Requerida, obrigando o consumidor a comprar novamente o bem de consumo ao revés de consertá-lo, tendo em vista o espaço de tempo que ele, a vítima, comprou e utilizou do produto. Como ressalva final, pediu pela atuação do Ministério Público no sentido de obrigar a Demandada ao

¹ Conferir Notícia de Fato às fls. Autos ID MP 13773988 - p. 1 - 3.



fornecimento de peças de reposição ao mercado nacional, no que tange ao produto multicitado, e danos morais coletivos.

Ao lado da denúncia propriamente dita, o Destinatário Final juntou, aos autos, cópia da comunicação eletrônica encetada entre ele e o causídico da Empresa PHILIPS DO BRASIL LTDA., cujo tema foi "COMPOSIÇÃO AMIGÁVEL – CARLOS ROBERTO ARAUJO DE SENA – Proc. nº 0116295-05.2023.8.05.0001"². Destaque-se que a narrativa da referida correspondência eletrônica serve de espeque para que seja demonstrado o modo como a Empresa, a título particular, tem atuado com os consumidores, uma vez que se procedeu dessa maneira com o referido representante, assim também deve ter feito com tantos outros.

Na troca de e-mails, a Ré buscou encetar acordo com o consumidor, de maneira que o feito judicial fosse arquivado e a denúncia não prestada perante o *Parquet* Estadual sobre o fatídico episódio de descaso que o envolve. Apesar dos esforços, a vítima se negou à subscrição, haja vista que o objeto de discussão não era mais sobre reembolso, mas acerca da ausência de oferta e disponibilidade de peças de reposição quanto aos produtos maculados pelos vícios por inadequação prestados pela Pessoa Jurídica.

A partir das informações, adotaram-se providências com o desiderato de apurar o quanto relatado, a começar por despacho³ exarado, no bojo do qual deliberou-se pela notificação do consumidor para que prestasse declarações e apresentasse informações sobre os demais usuários irresignados com os serviços da Empresa. Além do mais, buscou-se coletar dados da Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) e Diretoria de Ações de Proteção e Defesa do Consumidor (CODECON).

Quanto ao primeiro órgão, este informou, por intermédio de Ofício n.º 422/2023 que, após busca no sistema ProConsumidor, não foram encontrados registros de atendimentos e reclamações individuais em face da Ré, no período de 01/08/2022 a 01/08/2023 e, de semelhante modo, na Diretoria de Fiscalização (DIFIS)⁴. No que tange ao segundo, por meio do Ofício n.º 140/2023, também destacou sobre a ausência de reclamações, no período de 07 de agosto de 2022 a 07 de agosto de 2023⁵. Nada obstante a "suposta" ausência de protestos consumeristas, a 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor continuou perquirindo as demais fontes de registros

² Conferir "Gmail – COMPOSIÇÃO AMIGÁVEL – CARLOS ROBERTO ARAUJO DE SENA – Proc. nº 0116295-05.2023.8.05.0001" às fls. Autos ID MP 13884146 - Pág. 65 – 69.

³ Consultar despacho às fls. Autos ID MP 14074674.

⁴ Verificar Ofício n.º 422/2023 às fls. Autos ID MP 14368768 – p. 1.

⁵ Conferir Ofício n.º 140/2023 às fls. Autos ID MP 14395683 – p. 1.



de reclamos dos consumidores, de modo que foi certificada a existência de múltiplas reclamações nos sítios eletrônicos “Reclame.Aqui” e “Consumidor.gov.br” em face da Instada, a demonstrar a repercussão coletiva do objeto da investigação⁶.

Diante dos fatos narrados, deliberou-se pela instauração do Inquérito Civil sobredito, em 24 de agosto de 2023, destinando-se a apurar se as Requeridas estão atuando em desconformidade com o art. 21 do CDC. Isto é, se no fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto, as mencionadas fornecedoras não observam a obrigação implícita de empregar componentes de reposição originais adequados e novos. Ademais, almejou-se averiguar se estes mantêm as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

Outrossim, na forma do art. 32 do CDC, estabeleceu-se, como objeto, vislumbrar que as Empresas não asseguram a oferta de componentes e peças de reposição durante o período de fabricação ou importação dos produtos. Ou se, após cessada a produção ou importação, a oferta não é mantida por período razoável, na forma da lei, tendo em vista que muitos consumidores relatam que enfrentam dificuldades em encontrar componentes ou peças de reposição. Quanto à assistência técnica, deliberou-se por investigar se é prestada adequadamente aos consumidores, principalmente diante dos relatos sobre problemas de funcionamento dos produtos com pouco tempo de uso.

Para mais, decidiu-se pela investigação no que concerne à prática de colocar no mercado de consumo produtos de má qualidade, que, não raro, apresentam vícios ou defeitos após a sua aquisição pelos destinatários finais. Por fim, a apuração também concerne ao fato de que as Requeridas não cumprem a qualidade veiculada e assegurada para o público consumidor no que concerne aos produtos disponibilizados no mercado de consumo, atuando ao alvedrio do quanto disposto pela legislação vigente.

Conforme destacado, o Órgão Ministerial realizou pesquisa nos sítios virtuais “Reclame.Aqui” e Consumidor.gov, através da qual foram constatadas inúmeras protestações de consumidores, em face da PHILIPS DO BRASIL LTDA, que arregimentavam o quanto veiculado na Notícia de Fato e comprovavam o caráter efetivamente coletivo da Representação supracitada. Em adição, denotou-se a existência de múltiplos perfis cadastrados nesta plataforma com o nome Philips, alguns destes associados às linhas de produtos da citada Empresa. Passa-se a esmiuçá-los abaixo.

⁶ Consultar certidão às fls. Autos ID MP 14541272 - Pág. 1 - 4.



Na sequência às manifestações, aos 28 dias de setembro de 2023, realizou-se audiência com o representante da Notícia de Fato, Sr. Carlos Roberto Araújo de Sena, oportunidade em que reiterou os termos da peça de representação⁷. Ademais, complementou que adquiriu não somente 01 (uma), mas 03 (três) unidades do aspirador Phillips, modelo SC6404, bivolt, sendo uma direcionada para sua genitora, a outra para uso próprio dele e a terceira para namorada. Salientou que recorreu à assistência técnica autorizada DETEC, sendo informado do prazo de 30 (trinta) dias para aguardo. Após o transcurso do prazo, a autorizada entrou em contato, a fim de pleitear um prazo complementar para a análise, como também destacou que a empresa fabricante manteria contato para informar o que seria adotado. Relatou que, em resposta, a fabricante estabeleceu uma segunda comunicação por chamada telefônica, asseverando que não existia mais peça de reposição disponível no mercado para o conserto do produto, o que, conseqüentemente, deixou ele irredimido, posto que os anúncios do bem de consumo continuavam em circulação.

1.1 – DAS RECORRENTES DENÚNCIAS FORMULADAS CONTRA A “PHILIPS DO BRASIL LTDA.”, EXTRAÍDAS DOS SÍTIOS ELETRÔNICOS “RECLAME.AQUI” E CONSUMIDOR.GOV.

É mister externar o conteúdo de algumas denúncias constantes nas reclamações extraídas dos sítios eletrônicos “Reclame.Aqui” e Consumidor.gov, **com o escopo de comprovar o vasto alcance das arbitrariedades perpetradas contra uma multiplicidade de consumidores, assim como conferir especificidade e precisão à presente demanda coletiva.** A seguir, portanto, serão destacadas algumas das irredimções verificadas, a partir das quais se evidenciam práticas deletérias adotadas pela **PHILIPS DO BRASIL LTDA.**

Importante registrar, de modo primário, que existem inúmeros perfis cadastrados com produtos da Fornecedora, sendo estes: a) Philips do Brasil (cadastrada há 12 anos no “ReclameAqui”, possui o total de 35.472 reclamações); b) Philips Walita (cadastrada há 2 anos no “ReclameAqui”, possui o total de 1.881 reclamações); c) Philips AVENT (cadastrada há 5 anos no “ReclameAqui”, possui o total de 3.218 reclamações); d) Philips Cuidados Pessoais (cadastrada há 21 anos no “ReclameAqui”, possui o total de 16.479 reclamações); e) Philips Walita – Loja Online (cadastrada há 1 ano no “ReclameAqui”, possui o total de 546 reclamações); f) Philips do Brasil – Loja Online (cadastrada há 5 anos no “ReclameAqui”, possui o total de 1.243 reclamações); g) Philips Healthcare (cadastrada há 9 anos no “ReclameAqui”, possui o total de 1.046 reclamações); h) Philips Iluminação (cadastrada há 7 anos no “ReclameAqui”, possui o total

⁷ Consultar ata de audiência às fls. Autos ID MP 15158348 – p. 1-2.



de 638 reclamações); i) Philips Medical Systems (cadastrada há 9 meses no "ReclameAqui", possui o total de 12 reclamações).

Ao adentrar no resultado da pesquisa, cabe destacar que, os principais problemas apontados pelos consumidores em face da Philips do Brasil, são os seguintes: **venda de aparelhos de TV com problemas de conexão à internet** (2.794 reclamações); **venda de aparelhos de TV com problemas de acesso a determinados aplicativos como YouTube** (2.424 reclamações); **problemas com assistência técnica** (2.026 reclamações); **má qualidade dos produtos** (1.496 reclamações); **produtos que não ligam** (1.427 reclamações); **problemas com som** (781 reclamações).

Ao considerar o filtro de problemas do sítio eletrônico "Reclameaqui.com.br", observa-se a presença de outras situações que evidenciam irregularidades, aqui não esgotadas, devido à grande variedade de enquadramento das irregularidades apresentadas pelos destinatários finais em seus relatos contra a Philips do Brasil. **Contudo, cabe destacar que no diz respeito à ausência de componentes e peças de reposição dos produtos colocados no mercado de consumo, pela referida Empresa**, objeto da notícia de fato apresentada pelo Sr. Carlos Roberto Araújo de Sena, **é possível visualizar no "ReclameAqui" ao menos 1.062 (mil e sessenta e duas) reclamações** que fazem referência ao problema apresentado pelo consumidor noticiante. Ressalte-se, ainda, que a busca por essa informação foi empreendida somente no perfil da Philips do Brasil.

No que diz respeito à **Philips Walita**, cabe destacar que, os principais problemas apontados pelos consumidores em face desta, no "ReclameAqui", são os seguintes: **produto quebrou com pouco tempo de uso** (445 reclamações); **produto com defeito** (280 reclamações); **falta de peças de reposição** (170 reclamações); **má qualidade dos produtos** (156 reclamações); **problemas com assistência técnica** (80 reclamações). Já em relação ao perfil cadastrado no "ReclameAqui" como **Philips AVENT**, nota-se que as principais irregularidades elencadas pelos destinatários finais, no universo de 3.218 (três mil, duzentas e dezoito) reclamações, são as seguintes: **problemas com vazamentos em produtos**, sobretudo, a mamadeira comercializada pela fornecedora (422 reclamações); **produtos com rachaduras**, principalmente, no bico da mamadeira comercializada pela fornecedora (207 reclamações); **problemas com a tampa de produtos** (196 reclamações); **produtos com defeito** (142 reclamações).



Em relação à **Philips Cuidados Pessoais**, nota-se que os principais problemas apontados pelos consumidores em face desta, no “ReclameAqui”, são os seguintes: **produtos que quebram com pouco tempo de uso** (2.161 reclamações); **má qualidade** (872 reclamações); **produtos que não desligam ou desligam sozinhos** (397 reclamações); **ausência de peças de reposição** (253 reclamações); **produtos quebrados** (350 reclamações); **problemas com bateria dos produtos** (231 reclamações). No tocante ao perfil da **Philips Walita – Loja Online⁸**, observa-se que as principais reclamações registradas no “ReclameAqui” abarcam os seguintes problemas: **produto não recebido** (89 reclamações); **problemas com troca ou devolução dos produtos** (70 reclamações); **problemas com estorno do valor pago** (52 reclamações); **produtos com defeito** (41 reclamações); **atraso na entrega** (40 reclamações).

Nesse norte, também foi possível identificar que a fornecedora, em questão, está cadastrada no “ReclameAqui” como **Philips do Brasil – Loja Online⁹**, em face da qual são comuns os seguintes relatos, considerando apenas os principais problemas apontados pelo filtro de classificação do mencionado sítio eletrônico: **produto não recebido** (127 reclamações); **atraso na entrega** (96 reclamações); **problemas com estorno do valor pago** (81 reclamações). Além destes perfis associados à Philips, também está cadastrada na supracitada plataforma de reclamações a linha **Philips Healthcare**, contra a qual, nota-se que as principais queixas dos destinatários finais são as seguintes: **problemas com a qualidade dos produtos** (390 reclamações); **relatos de produtos quebrados** (123 reclamações); **produtos com defeito** (49 reclamações); **problemas com a assistência técnica** (35 reclamações).

Ainda sobre o resultado da pesquisa empreendida no sítio eletrônico “Reclameaqui.com.br”, cabe destacar que, os principais problemas apontados pelos consumidores em face da **Philips Iluminação**, são os seguintes: **lâmpadas queimadas** (138 reclamações); **produtos errados enviados ao consumidor** (17 reclamações); **lâmpadas quebradas** (17 reclamações); **má qualidade dos produtos** (16 reclamações). Por fim, no tocante às reclamações registradas em face da **Philips Medical Systems**, as principais situações apontadas pelos consumidores são as seguintes: **produtos com defeito, com informação de**

⁸ Segundo informações extraídas do sítio eletrônico, a loja online PHILIPS WALITA é operada pela Empresa INFRACOMMERCE SYNAPCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S.A. (CNPJ: 27.932.734/0001-65). Disponível em: https://www.walita.com.br/?gclid=Cj0KCCQjwz8emBhDrARIsANNjS6YbBUxw9sLLf2Ku7a7jMzjTjnOATCWQuSglCnWy7b15-xQpFTA0YaAoU8EALw_wcB. Acesso em: 08 ago. 2023.

⁹ Segundo informações extraídas do sítio eletrônico, a loja online PHILIPS DO BRASIL é operada pela Empresa INFRACOMMERCE SYNAPCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S.A. (CNPJ: 27.932.734/0001-65). Disponível em: https://www.loja.philips.com.br/?utm_id=71700000085381075_58700007252498225_43700070918582014&gclid=EA1aI_QobCh-MIi8qNwfXPgAMVDfaRCh2TwwYuEAAYASAAEgK2DPD_BwE&gclsrc=aw.ds. Acesso em: 09 ago. 2023.

anúncio de recall para o produto CPAP (4 reclamações); problemas com a assistência técnica (2 reclamações).

No que se refere às reclamações registradas no sítio eletrônico “**Consumidor.gov.br**”, aplicou-se, no filtro de pesquisa da referida plataforma, a busca por publicações “**não resolvidas**” pela Fornecedora, registradas neste site **nos últimos 5 (cinco) anos**, ou seja, de 2018 a 2023. Assim, foi possível identificar neste sítio eletrônico a existência de 5 (cinco) perfis associados à Empresa Philips, com o seguinte quantitativo de reclamações (todas elas em documento anexo): **Philips Áudio e Vídeo** (80 reclamações, registradas entre 26/07/2018 a 02/06/2023); **Philips Avent e Cuidados Pessoais** (230 reclamações, registradas entre 06/04/2018 a 13/07/2023); **Philips Medical Systems** (9 reclamações, registradas entre 01/03/2023 a 24/07/2023); **Philips Tv e Monitores** (320 reclamações, registradas entre 17/07/2018 a 14/07/2023) e **Philips Walita** (93 reclamações, registradas entre 02/08/2021 a 19/07/2023).

1.1.1 – PRINTS DE RECLAMAÇÕES CONTRA A PHILIPS DO BRASIL LTDA. RELATOS DOS CONSUMIDORES LESADOS NA PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.

Não obstante a certidão destacando as principais práticas abusivas encontradas nos sítios eletrônicos, torna-se necessário discorrer, **ainda que brevemente e por meio de amostragem**, sobre alguns dos relatos encontrados. Com efeito, considerando que o registro das irregularidades denunciadas, por intermédio do site “Consumidor.Gov”, utilizou do critério da não resolutividade, serão destacados os sobreditos protestos, contudo, utilizando-se, agora, da catalogação por comportamento abusivo. É o que será visto abaixo.

Denotou-se, em primeiro lugar, uma série de reclamações destacando **vícios de inadequação** nos produtos pela PHILIPS, sendo destacado por um consumidor, “fiz a compra de um fone headphone Phillips, pelo site das Casas Bahia e depois de 6 meses de uso, um dos lados simplesmente parou de funcionar. Detalhe (*sic*) o phone está em perfeitas condições”¹⁰. Ademais, assinalou-se, em outra denúncia, “comprei um Depilador a Luz Pulsada - Lumea Precision Plus. Recentemente, apesar de ter sido pouco utilizado, parou de funcionar por vício de

¹⁰ Consultar o relato Philips Áudio e Vídeo, de 25/02/2019, Carapicuíba – SP às fls. Autos ID MP 14541450 - Pág. 28.

qualidade (bateria não recarrega mais)”¹¹. Por fim, consigna-se relato de consumidor frustrado com a Empresa, tendo em vista que adquiriu “uma Smart TV 55" UHD 4K Philips 55PUG7906”, sucedendo que, “após 9 meses começou a apresentar vício (*sic*), com um risco vertical no meio da tela”¹².

Além da presença de aspectos referentes aos vícios no produto, depreenderam-se irresignações por conta de **defeitos nos bens de consumo**. A começar pela informação de um consumidor de que “comprei o aparelho para mais praticidade mais (*sic*) infelizmente deu essa alergia, não vou utilizá-lo mais (*sic*) portanto quero o meu dinheiro de volta e inclusive tem (*sic*) diversos relatos de alergia nesse equipamento”, referindo-se ao barbeador AquaTouch shaver 3000 – modelo S 3222¹³. Além de outros relatos salientando lesões causadas por depiladores da Philips¹⁴, **encontraram-se declarações sobre produtos da Empresa que estavam sob o regime do recall**, contudo, **sem que os consumidores tivessem sido cientificados adequadamente**. É o caso, por exemplo, do destinatário final que arrematou “Em outubro de 2019 adquiri um aparelho CPAP Philips para tratamento de apneia do sono, indicado por um médico especialista”, sendo que, somente “Em julho de 2021 recebi a informação, através de uma amiga que também utiliza o equipamento, que a Philips estava realizando um recall do aparelho”¹⁵.

Houve, por conseguinte, **desrespeito ao direito ao reembolso dos consumidores**, sendo uma prática reiterada da Fornecedora. Em uma narrativa, o cliente aludiu que após solicitar e devolver o produto, “a partir daí (*sic*), venho insistindo com o atendimento ao consumidor para que realizem estorno pertinente, e não resolvem”¹⁶. Em outra conjuntura, o consumidor recebeu “um e-mail da Philips informando que o meu aparelho (respirador) estava com problema e que eu não poderia utilizá-lo, pois o mesmo estava com problema de fabricação e poderia me causar PROBLEMAS GRAVES DE SAÚDE (*sic*)”. Desse modo, pontuou que “desde o início que eu não queria reparo do aparelho e sim o reembolso do mesmo e de todos os equipamentos que tive

¹¹ Consultar o relato Philips Avent e Cuidados Pessoais, de 13/07/2023, Maringá – PR às fls. Autos ID MP 14541451 - Pág. 1.

¹² Consultar o relato Philips TV e Monitores, de 20/06/2023, Santo Ângelo – RS às fls. Autos ID MP 14541453 - Pág. 4.

¹³ Conferir o relato Philips Avent e Cuidados Pessoais, de 05/04/2023, Salvador – BA às fls. Autos ID MP 14541451 - Pág. 2.

¹⁴ Ler o relato Philips Avent e Cuidados Pessoais, de 19/05/2022, Juiz de Fora – MG às fls. ID MP 14541451 - Pág. 12 e o relato Philips Avent e Cuidados Pessoais, de 15/03/2023, Vila Velha – ES às fls. Autos ID MP 14541451 - Pág. 3.

¹⁵ Verificar o relato Philips Avent e Cuidados Pessoais, de 09/09/2021, Belo Horizonte – MG às fls. Autos ID MP 14541451 - Pág. 23.

¹⁶ Consultar o relato Philips Áudio e Vídeo, de 07/02/2022, Imbituba – SC, às fls. Autos ID MP 14541450 - Pág. 8.



que comprar para usar o mesmo (opção que estava no e-mail recebido)¹⁷. Ainda assim, não logrou êxito na restituição do valor gasto.

Para além do exposto, verificaram-se **problemas concernentes à ausência de peças para reposição**. O consumidor informou que "Em 2019 ganhei de presente um Mixer philips walita RI1364. A partir de 2022 o produto começou a apresentar o seguinte problema de funcionamento". Desse modo, o destinatário final afirma que "Procurei a peça para comprar em minha cidade e em vários sites, inclusive no próprio fabricante conforme imagens em anexo. E a mesma não está disponível em nenhum lugar pois o produto saiu de linha"¹⁸. Em outra situação, tratou-se de "TV Philips Ambilight 65", modelo 65PUG6794", com vicissitude relativa à tela, tendo sido informado que a assistência técnica respondeu que "A fábrica não comercializa barramentos para modelos de 65 polegadas. Também não conseguimos encontrar barramento de led junto ao mercado especializado"¹⁹.

Por conseguinte, identificaram-se **comportamentos inadequados sobre o tema entrega do produto**. Como é cediço, o Fornecedor não é avaliado apenas quanto ao produto, mas sob a ótica de todo serviço desempenhado, não se furtando do crivo consumerista, portanto, a entrega propriamente dita. Visualizaram-se, nessa senda, **inúmeros atos inadequados, desde a não chegada do bem de consumo até problemas e atrasos para que fosse entregue ao seu destinatário**. Em uma primeira narrativa, noticiou-se sobre a "compra de dois depiladores no site da philips no valor de R\$ 316,34 (Pedido #XXX.XXX.XXXXXXXXXXX-X1) . A entrega estava prevista para até dia 8/12/2022. No entanto, faz quase um mês desde a data da compra e até o momento não recebi a mercadoria (*sic*)"²⁰.

Em outro giro, a inadequação não operou tão somente quanto ao tempo da entrega, mas no que atine ao objeto propriamente dito, tendo em vista que "Após a entrega da encomenda, constato que foram enviados itens completamente diferentes (pote, mamadeira, escova, saco) e inclusive com a nota fiscal de outro cliente (Monica Dantas Caetano)"²¹, cujo consumidor não conseguiu qualquer contato e retorno da Demandada. Além deste, foi exposto sobre **atraso na encomenda e sem a apresentação de qualquer justificativa pela Requerida**, a partir da

¹⁷ Conferir o relato Philips Avent e Cuidados Pessoais, de 14/09/2021, Niterói – RJ às fls. Autos ID MP 14541451 - p. 22.

¹⁸ Consultar o relato Philips Walita, de 23/03/2023, Itaúna – MG, às fls. Autos ID MP 14541454 - Pág. 7.

¹⁹ Verificar o relato Philips TV e Monitores, de 13/07/2023, Londrina – PR, às fls. Autos ID MP 14541453 - Pág. 2.

²⁰ Conferir o relato Philips Avent e Cuidados Pessoais, de 27/12/2022, São Paulo – SP, às fls. Autos ID MP 14541451 - Pág. 5.

²¹ Conferir o relato Philips Avent e Cuidados Pessoais, de 26/07/2021, São Paulo – SP, às fls. Autos ID MP 14541451 – Pág. 27.

descrição do consumidor de que “fui informado no dia 18/01/2023 (7 dias após o prazo de entrega), que eu deveria aguardar até 3 dias úteis para que me informassem o motivo pelo qual o meu produto foi devolvido, prazo esse que findou sem nenhuma explicação da empresa”²².

Impugnou-se em demasia, também, acerca do **serviço de atendimento ao consumidor prestado de modo inadequado**. Um usuário dispôs que “Entrei em contato com o chat de atendimento da Philips do Brasil em 10/06 às 1317h e fui pessimamente (sic) atendido por Angelica Santos”. Em adição, aludiu sobre a conduta da atendente, que “se negou a fornecer seu protocolo de atendimento. Mas isso para mim não era importante, eu na verdade fiquei perplexo com a agressividade, a falta de cordialidade, a falta de respeito, a falta de ética profissional (sic)”²³. Outro registro destacou que “venho através deste canal demonstrar a minha total insatisfação com o SAC da Philips, que a (sic) mais de quatro meses tem procrastinado a resolução do problema com a minha Caixa de Som Portátil Philips ShoqBox SB500A”²⁴. A assertiva é confirmada por destinatário final de Brasília, quando alude sobre o cancelamento e devolução de dois aparelhos “oneblade” adquiridos e de marca Philips, “contudo, a a (sic) empresa e respectivamente os seus atendimentos não tem (sic) se mostrado apto a resolver o meu problemar (sic)”²⁵.

Verificaram-se óbices relacionados à **assistência técnica**, tendo sido esta **ausente ou falha na resposta ao problema apresentado pelo demandante**. Nessa senda, protestações como “Tentei entrar em contato pelo telefone porém não tive sucesso, e o local mais próximo para ter assistência não fica na cidade onde moro”²⁶, ou “Eu abri o chamado para concerto (sic) com a empresa no dia 06/03/2023 pelo número 03602490, no qual esperei 30 dias e nada foi feito pela assistência e pela empresa”²⁷. Por fim, como mais um exemplo que converge para o inadequado, inoportuno e ineficiente SAC, têm-se o relato do consumidor realçando que entrou em contato com o setor e após houve um retorno, “com uma resposta seca, sem observar o conteúdo da mensagem e muito menos se preocupando em oferecer alguma solução”²⁸.

²² Consultar o relato Philips Walita, de 01/02/2023, Aracaju = SE, às fls. Autos ID MP 14541454 - Pág. 11.

²³ Verificar o relato Philips Áudio e Vídeo, de 10/06/2020, Nova Iguaçu – RJ, às fls. Autos ID MP 14541450 - Pág. 19.

²⁴ Conferir o relato Philips Áudio e Vídeo, de 22/04/2020, Lagoa Santa – MG, às fls. Autos ID MP 14541450 - Pág. 20.

²⁵ Consultar o relato Philips Avent e Cuidados Pessoais, de 17/01/2023, de Brasília – DF, às fls. Autos ID MP 14541451 - Pág. 4.

²⁶ Conferir Philips TV e Monitores, de 20/06/2023, Santo Ângelo – RS, às fls. Autos ID MP 14541453 - Pág. 4.

²⁷ Verificar Philips TV e Monitores, de 24/05/2023, Pelotas – RS, às fls. ID MP 14541453 - Pág. 7.

²⁸ Verificar Philips TV e Monitores, de 24/04/2023, Jundiá – SP, às fls. ID MP 14541453 - Pág. 12.



A Acionada ainda usou do seu poderio econômico para infligir descumprimentos ao **regime da garantia legal e contratual prevista no Código de Defesa do Consumidor**. Em um caso é nítido quando a vítima alude sobre a negativa de reparo pela assistência técnica, aos 22 dias de junho de 2023, "SENDO QUE NA CAIXA DO PRODUTO FALA QUE O COPO E INQUEBRÁVEL E TEM GARANTIA DE 5 ANOS" e a aquisição do bem de consumo, o liquidificador, foi feita aos 08 dias de agosto de 2022²⁹. Acrescente-se sobre o **desrespeito ao início da contagem do prazo decadencial em razão de vícios ocultos**, uma vez que um internauta denotou "comprei uma tv da Philips em Outubro de 2021 e em Julho de 2022 apareceu uma listra, tentei acionar a garantia em Julho de 2022 e não fui respondido, após o tempo de garantia de 1 ano se passar, apareceram mais e mais listras na tv (sic)"³⁰.

Além de tudo, observa-se que **a Empresa não cumpre satisfatoriamente o seu dever de reparar os itens viciados**. O destinatário final informou que "abri o chamado para concerto com a empresa no dia 06/03/2023 pelo número 03602490, no qual esperei 30 dias e nada foi feito pela assistência e pela empresa". Contudo, a parte Ré não somente descumpriu o prazo mínimo, como também retornou aos 13 dias de abril, asseverando que encaminharia um novo produto, cuja chegada era em 20 (vinte dias) úteis, tendo sido este prazo também ultrapassado. A vítima, por fim, consignou que "estou esperando a (sic) mais de 60 dias e nada da empresa resolver meu problema"³¹. Em outro relato, visualiza-se que além de **não corrigir o vício, sequer deixa item em substituição quando se trata de produto essencial**. Nessa senda, "comprei o produto e em menos de 40 dias parou de funcionar, a assistência (sic) está com meu produto já tem 6 dias e me pediu mais 25 dias úteis para consertar o produto, como esperar mais de 30 dias sem passar roupa? Saindo com roupa machucada (sic)"³².

Detectou-se, ainda, a prática da **venda casada**. Trata-se de relato no bojo do qual o consumidor destaca que "em 2018, com meu filho tomando água, fiz a compra do copo canudo dissonauro p ele". Prossegue, por sua vez, aludindo que "em 2019, comprei p minha filha, alguns meses depois tive a necessidade de comprar o refil do canudo do meu filho mas não consegui (sic)". Em razão disso, "fiz reclamações e com a chegada da pandemia, a desculpa foi que não estavam conseguindo produzir o canudo, mas conseguiam produzir o copo com o canudo (sic)". Salaria, por fim, que "estou a (sic) mais de 2 anos aguardando acabar a pandemia para poder

²⁹ Consultar Philips Walita, de 23/06/2023, Belém – PA, às fls. ID MP 14541454 - Pág. 2.

³⁰ Conferir Philips TV e Monitores, de 17/05/2023, Brasília – DF, às fls. Autos ID MP 14541453 - Pág. 8-9.

³¹ Consultar o relato Philips TV e Monitores, de 24/05/2023, Pelotas – RS, às fls. Autos ID MP 14541453 - Pág. 7.

³² Conferir o relato Philips Walita, de 30/05/2023, Santo Antônio de Jesus – BA, às fls. Autos ID MP 14541454 - Pág. 3.



comprar apenas o canudo³³. Outra situação aviltante é destacada quando da “aquisição de cafeteira no site no valor de R\$ 3.424,72”. O consumidor narra que “A cafeteira possui um filtro interno que não foi fornecido. Ao consultar o atendimento e o RECLAME AQUI me responderam que o filtro seria vendido avulso”. Segundo assevera, “Seria como comprar uma bicicleta sem corrente que seria vendida avulsa. No meu entender se trata de clara manipulação para baixar o preço da máquina artificialmente sendo que a mesma NÃO funciona sem o mencionado filtro³⁴”.

Para além disso, detectou-se desrespeito à **faculdade do consumidor para ter seu produto com vício substituído, caso ultrapassado o prazo para seu saneamento**. O destinatário final aludiu que “Meu liquidificador deu defeito, levei na autorizada, não tem conserto, pediram 15 dias para me entregar outro liquidificador e até o momento não recebi”. Na sequência, destaca-se que “Abri uma outra reclamação neste site e eles encerraram alegando que não conseguiram contato comigo. Eu não quero o contato de vcs, quero outro liquidificador³⁵”. **A mesma situação de ausência de troca, contudo, de imediato por se referir a produto essencial também configurou-se em outro relato**. O usuário informou que “comprei o produto e em menos de 40 dias parou de funcionar, a assistência (*sic*) está com meu produto já tem 6 dias e me pediu mais 25 dias úteis para consertar o produto, como esperar mais de 30 dias sem passar roupa? Saindo com roupa machucada³⁶”.

Ademais, a fim de tornar robusta a irregularidade no que concerne à **troca imediata de produto quando essencial**, visualiza-se relato no bojo do qual a vida, saúde e segurança do consumidor foram ameaçadas. Narra que “Comprei na Vital gaz, o aparelho CPAP da Philips, e fui fazer a leitura do chip, fui informada que o aparelho estava com defeito”. Por conseguinte, destacou que foram dois protocolos de atendimento, sendo que no segundo foi consignado que “terei que esperar 15 dias úteis pra devolução do aparelho, a qual isso (*sic*) é um absurdo pois corro risco de morte súbita sem o aparelho pra dormir³⁷”. A mesma vicissitude afligiu outro usuário dos produtos Philips, que permaneceu “um mês sem o meu aparelho de saúde CPAP e enfrentando dificuldades com a minha saúde em virtude da falta do uso do aparelho CPAP

³³ Conferir o relato Phillips Avent e Cuidados Pessoais, de 19/08/2022, São José dos Campos – SP, às fls. Autos ID MP 14541451 – Pág 9.

³⁴ Verificar o relato Philips Walita, de 09/03/2023, Belo Horizonte – MG, às fls. Autos 14541454 - Pág. 9.

³⁵ Consultar Phillips Walita, de 31/05/2023, Goiânia – Go, às fls. Autos ID MP 14541454 – Pág. 3.

³⁶ Consultar Phillips Walita, de 30/05/2023, Santo Antônio de Jesus, às fls. Autos ID MP 14541454 – Pág. 3.

³⁷ Verificar Philips Avent e Cuidados Pessoais, de 15/10/2021, Belo Horizonte- MG, às fls. Autos ID MP 14541451 - Pág. 20.



PHILIPS RESPIRONICS. Solicito o mais rápido possível que entrem em contato pois a minha saúde está comprometida³⁸.

1.2 – DA COLETA, POR AMOSTRAGEM, DE AÇÕES INDIVIDUAIS AJUIZADAS NO ESTADO DA BAHIA CONTRA A FORNECEDORA PHILIPS DO BRASIL LTDA.

Torna-se fundamental apresentar um breve panorama de algumas ações individuais ajuizadas em face da Demandada PHILIPS DO BRASIL LTDA. Ressalta-se, desde já, que a análise das lides foi feita por amostragem, de maneira que as práticas abusivas proporcionadas pela Ré não se esgotam nos consumidores individualmente considerados abaixo. Utilizou-se o portal eletrônico PJe para coleta. Salienta-se que o Poder Judiciário poderá ordenar que as varas dos juizados do consumidor e dos feitos de relações de consumo prestem informações relativas às demais lides contra a parte *Ex Adversa*.

A primeira ação identificada, de n.º 8002627-91.2023.8.05.0138, foi promovida pela consumidora Sra. Deziele Lima dos Santos Pedrosa, no bojo da qual narrou que adquiriu, aos 08 dias de setembro de 2022, um multiprocessador Philips, branco, 127V, no valor de R\$389,00 (trezentos e oitenta e nove reais). Sucedeu, no entanto, a apresentação de vício/defeito após a sua aquisição, comprometendo o seu funcionamento. A Destinatária Final buscou a assistência técnica da Fornecedora, cuja resposta foi a de que deveria encaminhar o produto, sendo assim feito e recebida a confirmação do recebimento em 06 de fevereiro de 2023, consoante e-mail anexado em Exordial.

Para a frustração das legítimas expectativas criadas pela usuária, nenhum prazo foi consignado pela Ré quanto à devolução do item de consumo já consertado, transcorrendo 05 (cinco) meses sem que a autora recebesse o seu bem de consumo. Foram inúmeras interações, contudo, sem contrapartida da Empresa, que não devolveu o item, assim como não efetuou o respectivo reembolso. Em sede de pedidos, pleiteou a indenização por danos morais, no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), assim como a restituição do valor pago pelo multiprocessador, na cifra de R\$389,00 (trezentos e oitenta e nove reais).

Por seu turno, no processo n.º 8104167-11.2023.8.05.0001, a parte autora Sra. Enivalda das Virgens Santana recorreu ao Poder Judiciário a fim de coagir a PHILIPS DO BRASIL LTDA. a cumprir com os preceitos consumeristas. A Consumidora relatou que adquiriu uma televisão

³⁸ Consultar Philips Avent e Cuidados Pessoais, de 09/08/2021, Jundiaí – SP, às fls. Autos ID MP 14541451 - Pág. 26.



Philips 50 "VHD 4K SOPUB7625/78 HDMI/USB/WIF", no valor de R\$ 2.048,41 (dois mil e quarenta e oito reais e quarenta e um centavos), aos 16 dias de novembro de 2022. Entretanto, com pouco menos de 01 (um) mês de uso e, por óbvio, no lapso temporal da garantia, o item de consumo passou a apresentar problemas técnicos, sendo, em resumo, o fato de não ligar.

Considerando que a televisão foi adquirida através da Via Varejo S.A (Casas Bahia), ela tanto recorreu à comerciante quanto à fabricante para ser assistida tecnicamente. A visita técnica somente adveio aos 28 dias de março de 2023, oportunidade a qual o técnico destacou sobre a necessidade de substituição de peça viciada. Contudo, mesmo com a troca referida, pouco tempo depois o bem revelou novos problemas, dentre os quais o desligamento automático e a imagem de baixa qualidade. Em razão disso, a Destinatária Final decidiu rogar ao Poder Judiciário a substituição do produto por outra da mesma espécie e em perfeitas condições ou a rescisão do contrato com a restituição do valor pago, atualizado monetariamente. Em complemento, apresentou a pugna de que fosse indenizada por danos morais.

Como terceira lide analisada, cumpre trazer, à baila, a Ação n.º 8008293-49.2023.8.05.0146, cuja autora é a Sra. Marcela de Jesus Araújo. Relatou que comprou um liquidificador em novembro de 2022, com multiprocessador na Philips Walita de 750 W de Potência e acessórios, mas logo passou a apresentar falhas no motor. Com o devido contato feito com a Empresa, houve o direcionamento à assistência técnica, contudo, somente após muita insistência, foi enviado para o referido prestador de serviços.

Narrou, ademais, que o item de consumo permaneceu 03 (três) meses na assistência técnica, sem prazo e suporte sobre a tramitação do conserto. Com o retorno, a Consumidora percebeu que a inadequação permanecia, mas o estado do objeto havia sido agravado, pois o copo do liquidificador estava quebrado, o multiprocessador também e todas as peças estavam arranhadas. Por fim, destacou que a aparência foi a de que as peças não foram corrigidas, mas trocadas por outras com avarias. Postulou, por fim, pela condenação em danos materiais e morais, tendo em vista que houve dispêndio da sua parte com o envio do produto viciado.

Na quarta ação identificada por amostragem, sob o n.º 8000069-47.2023.8.05.0074, a autora, Sra. Rafaela Almeida dos Santos, aduziu, em Juízo, que adquiriu uma TV 50 polegadas, no valor de R\$ 2.299,00 (dois mil, duzentos e noventa e nove reais). Afirmou, na sequência, que dentro do prazo de garantia, o referido objeto passou a apresentar vícios, comprometendo a sua tela com listas brancas. Mesmo com o reparo efetuado pela Fornecedora, o produto voltou a apresentar vícios, oportunidade em que foi solicitado um novo reparo. Com este segundo



conserto, o item de consumo retornou com peças diversas. Em razão dos insucessos, peticionou pleiteando a indenização por danos materiais, no montante pago pela televisão viciada, bem como pecúnia para reparar o dano moral sofrido.

Por fim, o último processo coletado n.º 8001531-16.2023.8.05.0114 versa sobre negativa de reparo. A Demandante, Sra. Bruna de Freitas Barros, narrou que comprou uma “TV 50” Philips UHD 4K 50PUG7406/78 HDMI/USB/WIFI, série n.º AF212236057127”, no entanto, meses após a aquisição, o item apresentou falhas tornando-o impróprio para o consumo. Nessa senda, surgiram listras na tela, de maneira que a Acionante, em 17 de agosto de 2023, teve de recorrer a autorizada na cidade. Em 01 de setembro do mesmo ano, foi informada que o aparelho já estava disponível para retirada, todavia, para sua surpresa, ao chegar no local, descobriu que não havia sido operado qualquer conserto.

Alegou-se, por conseguinte, que a Fabricante não autorizou a correção da não conformidade, pois o vício supostamente não estaria acobertado pela garantia porque a causa tinha sido a oxidação na placa. A Requerente, em contrapartida, alude que não foi informada sobre isso no momento da venda, de tal modo que se reportou ao Poder Judiciário, a fim de resguardar seus direitos. Assim, a título de petitórios formulou, primariamente, pela substituição do produto por outro do mesmo modelo ou superior e, caso seja impossível, que seja convertida a obrigação em perdas e danos. Além do mais, formulou a pugna pela indenização em danos morais, no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).

1.3 – DAS MANIFESTAÇÕES DA EMPRESA RÉ E DA PROPOSTA DE TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA APRESENTADA PELO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA: TENTATIVA DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DA PROBLEMÁTICA.

Aos 20 dias de setembro de 2023, a PHILIPS DO BRASIL LTDA. apresentou manifestação nos autos extrajudiciais³⁹. Consignou que dispõe, ao contrário do asseverado pelo Representante, de peças para a manutenção de seus aparelhos junto a sua rede autorizada, dentro do período razoável de tempo e de vida útil de cada aparelho. Assinalou, ademais, que houve um atraso na remessa das peças de reposição para que o conserto do aparelho fosse realizado, de modo que a sugestão proposta e aceita foi a do reembolso dos valores pagos no aparelho. Aliado ao exposto, buscou rechaçar as múltiplas irregularidades identificadas nos sítios eletrônicos, salientando que

³⁹ Conferir manifestação escrita às fls. Autos ID MP 15025228 - Pág. 1 – 9.



tem como política a manutenção das peças de reposição, contudo, em determinados casos os aparelhos já têm muitos anos de uso.

Por conseguinte, aos 22 dias de setembro de 2023, a SYNAPCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S.A encaminhou manifestação ao Ministério Público do Estado da Bahia⁴⁰, ressaltando, primeiramente, que é uma plataforma digital para comércio eletrônico, de forma que não tem ingerência sobre o negócio desenvolvido entre a PHILIPS DO BRASIL LTDA. com os consumidores. Por isso, pugnou pelo reconhecimento da sua suposta ilegitimidade passiva, aludindo que a falha ocorreu na falta de fornecimento de peças para conserto e não na prestação do serviço relacionado à venda.

Para mais, defendeu-se aduzindo que a conduta da Ré é atípica, de tal forma que não subsiste oferta/publicidade enganosa. Outrossim, arregimentou que as condutas imputadas não possuem nexos causais com ela, tendo em vista que fogem do escopo da atividade desenvolvida pela Empresa, não concorrendo para os fatos apresentados em denúncia. Por fim, realçou a ausência de interesse coletivo, não obstante a quantidade de reclamações juntadas nos autos, assim como a pesquisa nos sítios eletrônicos extrapolou o objeto da investigação.

Consoante a minuta⁴¹, elaborada pela 5ª PJC, a investigada, caso celebrasse o acordo, possuiria obrigações no sentido de cumprir estritamente o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, não dando azo a práticas abusivas e respeitando direitos dos destinatários finais. **Conquanto a tentativa desta Promotoria de Justiça de solucionar consensualmente a problemática, as Empresas PHILIPS DO BRASIL LTDA. e SYNAPCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S.A. não concordaram em subscrever o pacto⁴².**

Com efeito, questiona-se: se as Rés realmente zelassem pelos direitos dos consumidores, por que temeriam e/ou se oporiam assinar instrumento que trata da adoção de conduta proba? Desse modo, outra alternativa não restou ao Ministério Público do Estado da Bahia a não ser manejar esta medida judicial, para que o aparato jurisdicional condene as Demandadas a cumprirem as normas consumeristas vigentes e a não mais perpetrar as irregularidades verificadas. Por derradeiro, importante ressaltar que esta Ação Civil Pública se destina a tutelar os interesses e os direitos da multiplicidade de consumidores que adquirem produtos fabricados pela PHILIPS DO BRASIL LTDA e

⁴⁰ Consultar manifestação às fls. Autos ID MP 15074927 – p. 1- 14.

⁴¹ Conferir Proposta de TAC às fls. Autos ID MP 9046625 – p. 1 a 9.

⁴² Conferir manifestação escrita na qual a Demandada declina a Proposta de Termo de Ajustamento de Conduta às fls. Autos ID MP 9571748 – p. 1 a 8.



comercializados pela SYNAPCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S.A. Não se volta para tratar, tão somente, da situação do Noticiante, mas, sim, de uma série de destinatários finais que são submetidos às mesmas abusividades.

II - DOS PRESSUPOSTOS JURÍDICOS QUE ARREGIMENTAM ESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

Após a condução do Inquérito Civil, acostado nesta Exordial, e a demonstração dos pressupostos fáticos desta Ação Civil Pública, considera-se necessário apresentar os pressupostos jurídicos que arregimentam esta Demanda Coletiva. A atuação do *Parquet* é imperiosa no caso concreto, considerando-se as condutas ilícitas perpetradas pelas empresas **PHILIPS DO BRASIL LTDA. e SYNAPCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S.A.**, que atuam ao alvedrio do Diploma Consumerista. Nessa toada, evidencia-se que a conduta das Acionadas afrontam direitos básicos dos consumidores, tutelados pelo ordenamento jurídico brasileiro, bem como configura práticas abusivas no mercado de consumo, como será demonstrado.

2.1 - DO DESCUMPRIMENTO DOS DEVERES DE QUALIDADE-SEGURANÇA E QUALIDADE-ADEQUAÇÃO, ORIUNDOS DO SISTEMA DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR QUE FOI INSTITUÍDO PELO CDC.

O legislador infraconstitucional, definindo as bases principiológicas do CDC, estabeleceu no *caput* do art. 4º que “A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos [...]”. Consoante às lições de Eros Roberto Grau, este dispositivo se trata de uma “norma-objeto”⁴³, definindo resultados a serem alcançados e, por consectário, exigindo que todas as demais normas de conduta e organização presentes no CDC sejam interpretadas finalisticamente, com o desiderato de concretizar as respectivas metas estipuladas neste artigo⁴⁴.

⁴³ GRAU, Eros Roberto. *A Ordem Econômica na Constituição de 1988*. 7. ed. rev. e atual. São Paulo: Malheiros, 2002, p. 67. Conferir também: MARQUES, C. L.; MIRAGEM, B.; BENJAMIN, A. H. V. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 6. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022, p. 227.

⁴⁴ Sobre o tema, consultar: GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Código de Defesa do Consumidor Comentado: artigo por artigo*. 13. ed. rev. ampl. e atual. Salvador: JusPODIVM, 2016. p. 56 e 57. Consultar também: CAVALIERI FILHO, S. *Programa de direito do consumidor*. 5. ed. rev. atual e ampl. São Paulo: Atlas, 2019. p. 47.



Assim, harmonizando com o citado fragmento, a “proteção da vida, saúde e segurança” do consumidor, “contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos”, foi erigida, no art. 6º, inciso I, do CDC, ao posto de primeiro direito básico de todo destinatário final⁴⁵. Logo em sequência, no art. 8º do Microsistema consumerista, foi imposto um dever legal a todos os fornecedores, estabelecendo-se que “os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição”.

Discorrendo sobre esse sistema de proteção, Herman Benjamin aduz que “[...] a *ratio* do direito do consumidor não é eliminar toda e qualquer insegurança do mercado”, o que seria uma tarefa impossível⁴⁶. Todo produto ou serviço, por mais inofensivo que seja, traz consigo a “capacidade de causar acidentes”. Porém, por óbvio, não se pode afirmar que, nesses casos, o bem de consumo está enodado por um vício de qualidade por insegurança⁴⁷. Em verdade, esclarece Benjamin, “O direito, de regra, só atua quando a insegurança ultrapassa o patamar da normalidade e da previsibilidade do risco, consubstanciando-se em verdadeiro defeito”⁴⁸. Foi justamente por isso que normativo legal previsto no art. 12, § 1º, do CDC, em consonância ao art. 8º do mesmo Diploma, conceituou como “defeituoso” o produto que “[...] não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam”.

Contudo, como bem destaca o próprio Herman Benjamin, é comum que os fornecedores violem, ao mesmo tempo, tanto os aspectos referentes à proteção da incolumidade psíquica-física do consumidor, como da sua incolumidade econômica⁴⁹. Isso ocorre porque, quando um produto

⁴⁵ Cavaliere Filho, comentando justamente o citado inciso do art. 6º do CDC, ainda apregoa que “Vida, saúde e segurança são bens jurídicos inalienáveis e indissociáveis do princípio universal maior da intangibilidade da dignidade da pessoa humana”. CAVALLIERI FILHO, Sergio. *Programa de direito do consumidor*. 5. ed. rev. atual e ampl. São Paulo: Atlas, 2019. p. 119.

⁴⁶ BENJAMIN, A. H. V. Fato do Produto e do Serviço: 4. A segurança como um conceito relativo. *in.*: BENJAMIN, A. H. V.; MARQUES, C. L.; BESSA, L. R. *Manual de Direito do Consumidor*. 9. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021. p. 263.

⁴⁷ *Ibidem*, p. 263 e 264.

⁴⁸ *Ibidem*, p. 263.

⁴⁹ BENJAMIN, A. H. V. Teoria da Qualidade: 1. introdução: as duas órbitas da proteção ao consumidor. *In.*: BENJAMIN, A. H. V.; MARQUES, C. L.; BESSA, L. R. *Manual de Direito do Consumidor*. 9. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021. p. 242. Em adendo, também se faz relevante destacar que o STJ já se pronunciou afirmando: “Observada a classificação utilizada pelo CDC, um produto ou serviço apresentará vício de adequação sempre que não corresponder à legítima expectativa do consumidor quanto à sua utilização ou fruição, ou seja, quando a desconformidade do produto ou do serviço comprometer a sua prestabilidade. Outrossim, um produto ou serviço apresentará defeito de segurança quando, além de não corresponder à expectativa do consumidor, sua utilização ou fruição for capaz de adicionar riscos à sua incolumidade ou de terceiros”. STJ, REsp n. 967.623/RJ, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 16/4/2009, DJe de 29/6/2009.



excessivamente perigoso é posto no mercado, o risco que eiva a sua segurança também enodoa a sua finalidade, findando por destituir a legítima função que se esperava que aquela mercadoria possuiria, tornando-a imprópria⁵⁰. Nessa esteira, em sede do § 6º do art. 18, foi previsto um *rol* aberto⁵¹ de vícios que acarretam a impropriedade dos bens de consumo. **À vista dessas definições, é simplesmente incontestável que os bens de consumo, postos pelas Rés no mercado, possuem, para além do traço da impropriedade, a insegurança apta a caracterizá-los como “defeituosos”.**

Verificou-se, diante do procedimento extrajudicial que embasa a presente lide coletiva, um conjunto de ilegalidades advindas da PHILIPS DO BRASIL LTDA. Nota-se, com efeito, que foram feitos reclamos sinalizadores dos defeitos encontrados nos produtos da Ré, atingindo inúmeros objetos das linhas Philips Walita, com 280 (duzentos e oitenta) reclamações; Philips Avent, com 142 (cento e quarenta e dois) protestos; Philips Healthcare, com 49 (quarenta e nove) irresignações; assim como Philips Medical Systems, cujos produtos defeituosos foram objeto, inclusive, de *RECALL*, com 04 (quatro) reclamações. Frisa-se, inclusive, sobre as 41 (quarenta e uma) irresignações de produtos com defeitos na Philips Walita – Loja Online¹, cujo comércio eletrônico é operado pela SYNAPCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S.A, consoante demonstra a certidão⁵².

2.2 – DA RECORRENTE VENDA DE PRODUTOS COM VÍCIOS POR INADEQUAÇÃO, FRUSTRANDO AS EXPECTATIVAS DOS CONSUMIDORES, DE MODO A ATRAIR A RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA DA DEMANDADA.

Vislumbra-se o vício por inadequação no art. 18 do *Códex Consumerista*, ao preceituar a responsabilidade solidária dos fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis “pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor”. Do mesmo modo, os referidos fornecedores devem ser responsabilizados solidariamente quando houver vícios “decorrentes da disparidade, com a

⁵⁰ Oportuno mencionar a diferenciação, explicada por Rizzatto Nunes, entre inadequação e impropriedade: “Impróprio é a característica que impede o uso ou consumo do produto. ‘Inadequado’ é a que faz com que o produto possa ser utilizado, mas com eficiência reduzida. Isto é, o consumidor pode dele se servir, mas há alguma perda na eficiência da qualidade ofertada”. NUNES, R. *Curso de direito do consumidor*. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2018. p. 200.

⁵¹ Aduz Cavalieri Filho que se trata de um rol meramente exemplificativo. Conferir: CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de direito do consumidor*. 5. ed. rev. atual e ampl. São Paulo: Atlas, 2019. p. 354.

⁵² Conferir certidão de pesquisa Philips do Brasil LTDA. às fls. autos ID MP 14541272 – p. 1 - 4.



indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza”, hipótese na qual o consumidor poderá exigir que as partes viciadas sejam substituídas. Sobre o tema, Bruno Miragem leciona que os vícios “(...) representam a falha a um dever de adequação, que se dá quando o produto ou o serviço não servem à finalidade que legitimamente deles são esperados”, em razão do “comprometimento da sua qualidade ou da quantidade”⁵³.

Segundo Leonardo Garcia, restam também configurados vícios de qualidade “quando os serviços apresentam falhas na informação (verdadeiros vícios de informação), sendo as decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária”⁵⁴. Dessa forma, observa-se que o *Códex* Consumerista atribuiu um **dever de qualidade** para o fornecedor, que consiste em “só introduzir no mercado produtos inteiramente adequados ao consumo a que se destinam”⁵⁵, consoante elucida Cavalieri Filho. Difere-se o vício por inadequação do defeito, pois este (também denominado vício por insegurança) coloca em risco a incolumidade física e psíquica do consumidor, ao passo que aquele não atende às expectativas do destinatário final, o qual, por via de efeito, tem sua incolumidade econômica afetada⁵⁶.

De mais a mais, Cláudia Lima Marques explica que “O produto inadequado no sistema do CDC é aquele impróprio e o que tem seu valor diminuído”⁵⁷. Assim, é preciso ressaltar que o normativo legal, conforme art. 18, § 6º, I a III, do CDC, estabeleceu como **produtos impróprios ao uso e consumo**: os que estejam com o prazo de validade vencido; os “deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos”, bem como os que se encontrem “em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação”; e os que, por qualquer motivo, demonstrem-se inadequados ao fim a que se destinam. Nesse ínterim, versando sobre os vícios de qualidade, Cavalieri Filho destaca alguns exemplos: “problema no motor, o ferro elétrico que não esquenta, a geladeira que não gela, o medicamento com data vencida ou inadequado para o tratamento a que se destina, o produto alimentício estragado, e assim por diante”⁵⁸.

⁵³ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2022, p. 585.

⁵⁴ GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor comentado artigo por artigo*. 17. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora JusPodivm, 202, p. 270.

⁵⁵ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de direito do consumidor*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019. p. 358.

⁵⁶ Cf. BENJAMIN, A. H. V. Teoria da Qualidade. In: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 4. ed. rev. atual., e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012. p. 134 e 135.

⁵⁷ MARQUES, Cláudia Lima. Artigo 18. In: MARQUES, C. L.; BENJAMIN, A. H. V.; MIRAGEM, B. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 688.

⁵⁸ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de direito do consumidor*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019. p. 357.



Sucedem que, no caso *sub analise*, as Requeridas, uma na condição de comerciante e outra enquanto fabricante, têm realizado, RECORRENTEMENTE, a venda de produtos com vícios por inadequação. Conforme se discorreu no âmbito dos pressupostos fáticos, diversos consumidores, incluindo-se o Noticiante, veiculam que realizaram a compra de determinado produto (em vários casos, de natureza essencial) que não apresentavam o funcionamento devido e esperado, acarretando inúmeros transtornos. Cumpre destacar que, nesse contexto, as expectativas dos consumidores restam evidentemente frustradas, pois, ao adquirir um produto junto à Empresa, esperam que o bem de consumo seja de qualidade e cumpra a função a que se destina.

Todavia, em completo alvedrio aos dispositivos multicitados, as Demandadas estão colocando, em comércio, produtos cuja qualidade encontra-se comprometida e não atendem à finalidade a que se destinam, diante da baixa durabilidade, bem como pela ausência de peças e/ou partes essenciais. Por conseguinte, esse panorama não apenas ocasiona a frustração das expectativas dos consumidores, como também acarreta prejuízos econômicos. Nessa senda, os destinatários finais dispõem seu tempo para tentar sanar os problemas junto à PHILIPS DO BRASIL LTDA. ou SYNAPCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S.A., que, todavia, adotam uma postura morosa e de descaso para resolução das demandas.

Como forma de comprovar o asseverado, depreendeu-se, em pressupostos fáticos, que as vicissitudes que inquinam os itens de consumo não pertencem a apenas uma única linha de produtos. Trata-se, na verdade, de ausência de qualidade generalizada; o que demonstra uma repetição de condutas comprometedoras da higidez que se espera dos bens no mercado. Percebe-se que os itens da linha Philips do Brasil, Walita, Avent, Cuidados Pessoais, *Healthcare* e Iluminação estão estigmatizados por padrões abaixo do esperado pela coletividade de consumidores. Com isso, há relatos de objetos que quebraram com pouco tempo de uso; presença de rachaduras, principalmente no bico de mamadeiras; desligamento inesperado ou baterias inadequadas, lâmpadas queimadas, ausência de conectividade de televisores com a internet, etc. Toda essa cadência comportamental indica um estado de frustração permanente daqueles que encetaram relação jurídica com as Requeridas⁵⁹.

⁵⁹ Rememora-se que a irregularidade aduzida em representação trata de produto com inadequação comercializado pelas Rés, bem como que a Corré SYNAPCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S.A é operadora de duas lojas virtuais da PHILIPS DO BRASIL LTDA. - Philips Walita – Loja Oline1 e Philips do Brasil – Loja Online2.



Nos casos de vício por inadequação, estipula o art. 18, § 1º, I a III, do CDC, que, **se o vício não for sanado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, o consumidor poderá exigir as seguintes alternativas, à sua escolha:** “I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso”; “II- a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos”; “III- o abatimento proporcional do preço”⁶⁰. Assim dizendo, o fornecedor deverá sanar o vício em até 30 (trinta) dias; não o solucionando, o consumidor poderá escolher a alternativa que considere mais pertinente. Nessa esteira, destaca Leonardo Roscoe Bessa que o CDC é explícito “no sentido de que a escolha entre as três alternativas é decisão do consumidor”⁶¹.

In casu, verificaram-se irregularidades consistentes no desrespeito ao que preceitua o §1º do art. 18 do CDC. Como são faculdades do consumidor, quando escoado o prazo de saneamento do vício, ao fornecedor é defeso deixar de cumprir com o quanto exigido. Isto porque inúmeros consumidores tiveram problemas para efetivar a troca ou devolução do produto, principalmente quando escoado o prazo de 30 (trinta) dias.

Com efeito, percebeu-se a irregularidade no que tange à linha Philips Walita - Loja Online1, com um conjunto de 70 (setenta) reclamações consistentes no tema “problemas com troca ou devolução dos produtos”. Para mais, denotou-se a dificuldade de realização do estorno, com 52 (cinquenta e duas) e 81 (oitenta e uma) denúncias em, respectivamente, Philips Walita - Loja Online1 e Philips do Brasil - Loja Online2. Além dos registros colhidos no sítio eletrônico “Reclame Aqui”, também foi possível averiguar o mesmo conteúdo no “Consumidor.gov”, através do qual muitos destinatários finais relataram o desrespeito à faculdade de ter o seu produto com vício substituído, tendo em vista o escoamento do prazo para saneamento. E, como não bastasse, o exercício do direito à restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, também foi infringido. Portanto, houve violação a todas as faculdades inculpidas no dispositivo mencionado.

Em complemento, o citado autor explica que, nada obstante a menção a perdas e danos somente ter sido apontada no inciso II do § 1º do art. 18, “sempre será possível ao consumidor exigir adicional indenização integral (danos materiais e morais) nas duas outras hipóteses

⁶⁰ Cf. MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 8. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022. p. 788-792.

⁶¹ BESSA, Leonardo Roscoe. Vício do Produto e do Serviço. In: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 8. ed. rev. atual., e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2022. p. 234.



indicadas nos incisos I e III (...)", entendimento já pacificado na doutrina⁶². Por derradeiro, leciona Bruno Miragem que o prazo supracitado "se toma globalmente e de uma só vez"⁶³. Nessa linha de raciocínio, Leonardo Roscoe Bessa esclarece que "Afronta o princípio de proteção integral do consumidor (art. 6º, VI) entender que, se o vício ressurgir após o conserto, terá o fornecedor a possibilidade de invocar novamente o prazo de 30 dias (...)"⁶⁴.

Frisa-se que, nas circunstâncias em que restam caracterizados vícios por inadequação, exsurge a responsabilidade solidária dos fornecedores, nos termos do art. 18, *caput*, do *Código Consumerista*. Explica Leonardo Roscoe Bessa que se trata de hipótese de "solidariedade legal automática"⁶⁵. Nesse sentido, Cláudia Lima Marques leciona que "respondem pelo vício do produto todos aqueles que ajudaram a colocá-lo no mercado, desde o fabricante (que elaborou o produto e o rótulo), o distribuidor, ao comerciante (que contratou com o consumidor)"⁶⁶. Isso porque "A cada um deles é imputada a responsabilidade pela garantia de qualidade-adequação do produto"⁶⁷. Nesse sentido, destaca-se que a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é pacífica quanto à "responsabilidade solidária de toda a cadeia de fornecimento pela garantia de qualidade e adequação do produto perante o consumidor"⁶⁸.

Veja-se, portanto, que o fornecedor direto, que realiza a venda do produto para o consumidor⁶⁹, inclui-se no âmbito da responsabilidade solidária referente ao vício por inadequação do produto, preceituada pelo CDC. Ademais, a responsabilidade pelos vícios será objetiva, regra geral do Diploma Consumerista, não cabendo perquirir acerca da culpa da fornecedora⁷⁰. **Nessa esteira, é patente a responsabilidade objetiva e solidária das Rés quando fabricam e impulsionam a circulação dos produtos viciados no mercado de consumo. Entretanto, a SYNAPCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S.A., na condição de comerciante, buscou se eximir da sua responsabilidade em Inquérito Civil, o que não guarda qualquer pertinência.**

⁶² *Ibidem*, p. 235 e 236.

⁶³ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 8. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022. p. 778.

⁶⁴ BESSA, Leonardo Roscoe. *Código de defesa do consumidor comentado*. 2. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2022. p. 161 (grifos do autor).

⁶⁵ BESSA, Leonardo Roscoe. *Código de defesa do consumidor comentado*. 2. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2022. p. 158 (grifos do autor).

⁶⁶ MARQUES, Cláudia Lima. Artigo 18. In: MARQUES, C. L.; BENJAMIN, A. H. V.; MIRAGEM, B. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 685.

⁶⁷ *Ibidem*, p. 685.

⁶⁸ STJ, AgInt no AREsp 1183072/SP, Rel. Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 02/10/2018, DJe 16/10/2018.

⁶⁹ *Ibidem*, p. 685.

⁷⁰ GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor Comentado artigo por artigo*. 17. Ed. rev. atual. ampl. Salvador: Editora Juspodivm, 2022, p. 247.



O microsistema consumerista foi explícito ao preceituar a responsabilidade solidária entre as fornecedoras diante de vícios por inadequação. Nesse viés, ainda que a SYNAPCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S.A. não seja a fabricante dos bens viciados, mas pessoa jurídica que os comercializa, deve ser responsabilizada objetiva e solidariamente em razão de impulsionar a disseminação destes. Inclusive, com fulcro nesse entendimento, decorre o seu dever de verificar se os fornecedores, com os quais adquire os produtos para revenda, estão apresentando produtos adequados e aptos para comercialização, de modo a atender às expectativas dos consumidores.

Destarte, urge que a SYNAPCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S.A. seja compelida a verificar os fabricantes com os quais adquire os produtos para venda no comércio. Neste caso, incumbe aferir se a PHILIPS DO BRASIL LTDA. está fornecendo produtos adequados e que possuem a qualidade esperada para comercialização. Noutro giro, as Acionadas também devem ser condenadas a garantir o efetivo encaminhamento dos produtos viciados à assistência técnica autorizada e especializada, conforme será demonstrado a seguir. Ademais, na hipótese de o vício não ser sanado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, as Requeridas deverão conferir, aos consumidores, as alternativas preconizadas pelo art. 18, § 1º, do CDC, cabendo, aos destinatários finais, a escolha quanto à alternativa que considerarem mais profícua.

2.2.1 - DA RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA NO QUE TANGE À ASSISTÊNCIA TÉCNICA.

Observa-se que a responsabilidade solidária das Rés também deverão ser levada em consideração no que concerne à assistência técnica. Nesse contexto, Leonardo Garcia ressalta ser abusiva a seguinte prática: "(...) o consumidor comprar o produto em determinada loja e quando se dirige à mesma para realizar o conserto, é informado que deverá procurar a assistência técnica do produto situada em outro endereço", considerando que a responsabilidade, nesse contexto, é solidária⁷¹. **Veja-se que, no caso da Acionada PHILIPS do BRASIL LTDA., depreenderam-se inúmeros problemas consistentes na assistência técnica, desde a ausência até a falha na resolutividade do problema apresentado.**

Nesse sentido, a PHILIPS DO BRASIL LTDA. mantém uma postura

⁷¹ GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor Comentado artigo por artigo*. 17. Ed. rev. atual. ampl. Salvador: Editora Juspodivm, 2022, p. 247.



diametralmente oposta à de facilitadora na comunicação entre consumidor e assistência técnica. Além de não apresentar esforços no que tange à resolução das demandas apresentadas pelos destinatários finais, não assegura uma dinâmica que permita que a assistência seja prestada de forma eficiente e adequada. Vislumbra-se isso quando é relatado que o serviço não era disponibilizado na cidade do cliente, não sendo, também, assegurado qualquer traslado do bem de consumo para o lugar assistido pelo serviço. E, quando feito o contato, observou-se a frustração vivenciada pelo usuário ao aguardar pela solução e nada advir.

Acerca da responsabilidade do comerciante na assistência técnica, deve-se ressaltar o entendimento da Terceira Turma do STJ no Recurso Especial n.º 1.634.851/RJ⁷²: “À frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa (...)”. **Tal cenário “pode ser evitado - ou, ao menos, atenuado - se o próprio comerciante participar ativamente do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante”, pois “juntamente com este, tem o dever legal de garantir a adequação do produto oferecido ao consumo”** (grifou-se). Nesse sentido, o posicionamento assentado pela Corte Superior no referido recurso culminou no Informativo n.º 619, que destaca: “Cabe ao consumidor a escolha para exercer seu direito de ter sanado o vício do produto em 30 dias - levar o produto ao comerciante, à assistência técnica ou diretamente ao fabricante”.

Ainda no âmbito do Tribunal da Cidadania, no Recurso Especial n.º 1.568.938/RS⁷³, no qual a recorrente era a VIA VAREJO S/A, a Terceira Turma interpretou que “Por estar incluído na cadeia de fornecimento do produto, quem o comercializa, ainda que não seja seu fabricante, fica responsável, perante o consumidor, por receber o item que apresentar defeito”. Competindo-lhe “o encaminhá-lo à assistência técnica, independente do prazo de 72 horas da compra, sempre observado o prazo decadencial do art. 26 do CDC”. Dessa maneira, o Relator Ministro Moura Ribeiro, no seu voto, registrou que “De fato, impedir que o consumidor retorne ao vendedor para que ele encaminhe o produto defeituoso para o fabricante reparar o defeito representa imposição de dificuldades ao exercício de seu direito de possuir um bem que sirva aos fins a que se destina”.

Isso posto, com base na doutrina e na jurisprudência, depreende-se que não somente a fabricante pode ser responsabilizada em razão de assistência técnica

⁷² STJ, REsp 1.634.851/RJ, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/09/2017, DJe 15/02/2018.

⁷³ STJ, REsp 1.568.938//RS, Rel. Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 25/08/2020, DJe 03/09/2020.



inadequada. Na verdade, a comerciante também não pode se omitir quando os consumidores a procuram em busca da resolução das suas demandas, em razão da responsabilidade solidária entre os fornecedores, no que concerne aos vícios por inadequação. Nesse contexto, considerando que a SYNAPCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S.A comercializa produtos da PHILIPS DO BRASIL LTDA., itens estes com vícios, deverá também ser responsabilizada em caso de assistência técnica inexistosa.

Por derradeiro, sobre os problemas encontrados pelos consumidores, necessário destacar o art. 21 do Código de Defesa do Consumidor, que trata da obrigação implícita de o Fornecedor oferecer assistência técnica, empregando “componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor”. Conforme aduz Cláudia Lima Marques, “o dever de adequação do serviço e, portanto, das peças utilizadas, originais ou não, é um dever geral a ser obedecido por qualquer fornecedor de produtos e serviços no sistema do CDC⁷⁴”. Além disso, Leonardo Roscoe Bessa pontua que “O objetivo da norma é preservar um padrão mínimo de qualidade e a funcionalidade dos serviços (...)”⁷⁵.

Portanto, toda e qualquer inadequação encontrada nos bens comercializados pela Empresa, se passível de correção, deve ser sanada por iniciativa da própria Fornecedorora. Tal iniciativa não deriva somente do art. 21, mas da própria boa-fé objetiva. Não é lícito impor ao destinatário final que procure e arque com os custos de assistência técnica e peças de reposição. No momento da compra, espera-se que o produto esteja em perfeitas condições. Se, porventura, existirem vícios, é dever da Empresa providenciar o conserto, de forma breve e eficaz; havendo impossibilidade, deverá conferir, ao consumidor, as alternativas preconizadas pelo CDC. Outrossim, diante da responsabilidade solidária pelos vícios por inadequação do produto, constitui dever da Empresa Comerciante, portanto, verificar se as fabricantes, com as quais adquire os produtos comercializados, dispõem de assistência técnica para atender às demandas dos consumidores e se cumprem o quanto previsto pelo art. 21 do Diploma Consumerista.

⁷⁴ MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcelos e; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2022, p. 639.

⁷⁵ BESSA, Leonardo Roscoe. Vício do Produto e do Serviço. In: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 8. ed. rev. atual., e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2022, p. 246.



Diante do exposto, urge que tanto a PHILIPS DO BRASIL LTDA., na condição de fabricante, quanto a SYNAPCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S.A. sejam compelidas a garantir o efetivo encaminhamento dos produtos viciados à assistência técnica autorizada e especializada, não gerando quaisquer óbices para os consumidores. Em caso de inexistência de assistência técnica autorizada e especializada na cidade da compra do produto ou do consumidor, as Demandadas deverão encaminhá-lo à localidade mais próxima, arcando com todos os custos de transporte, sem exigir tal iniciativa dos consumidores, cujas expectativas foram evidentemente frustradas, diante de produtos que não apresentam a qualidade e adequação esperadas. Aplica-se a mesma razão caso, de fato, só haja assistência técnica especializada localizada em cidade mais distante.

Em relação à qualidade dos itens comercializados, as Requeridas deverão zelar para que sejam empregados componentes de reposição originais adequados e novos, bem como que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização expressa, em contrário, do consumidor, conforme o art. 21, do CDC. Dessa forma, considerando a responsabilidade solidária pelos vícios por inadequação do produto, também deverá a Empresa Comerciante verificar se as fabricantes, com as quais adquire os produtos, para o comércio, dispõem de assistência técnica para atender às demandas dos consumidores e se cumprem aquelas determinações. Outrossim, a Ré deverá adotar as diligências de forma ágil e efetiva, sem postergar as demandas dos destinatários finais de forma desmedida, destacando-se o seu dever de realizar a intermediação entre o consumidor e a assistência técnica do fabricante.

2.2.2 – DAS VICISSITUDES ENFRENTADAS PELOS CONSUMIDORES PARA FAZER REALIZAREM A TROCA OU SEREM RESTITUÍDOS, DE FORMA IMEDIATA, QUANDO O BEM É ESSENCIAL: DESCUMPRIMENTO DO ART. 18, § 3º, DO CDC, PELA PARTE *EX ADVERSA*.

É cediço que o consumidor poderá valer-se, imediatamente, das alternativas preconizadas pelo art. 18, § 1º, do CDC, quando, “em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial”, nos termos do art. 18, § 2º, do mesmo Diploma⁷⁶. **Logo, frisa-se**

⁷⁶ Sobre o tema, conferir: CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de direito do consumidor*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2022. p. 358-360.



que, nessas circunstâncias, o consumidor não precisará aguardar o prazo de 30 (trinta) dias⁷⁷. Nessa perspectiva, no que concerne ao produto essencial, este pode ser entendido “quanto à expectativa do consumidor em usá-lo de pronto (...)”⁷⁸, segundo Cláudia Lima Marques.

Ainda, o produto essencial pode ser compreendido como “aquele que possui importância para as atividades cotidianas do consumidor ou que foi comprado para um evento específico que irá ocorrer em breve”⁷⁹, nas palavras de Leonardo Roscoe Bessa. Dessa forma, as necessidades do consumidor que irão determinar a essencialidade do bem⁸⁰. Sobre o tema, Leonardo Garcia ressalta que produto essencial é aquele que, em razão da “importância e necessidade para a sua vida, o consumidor tem a justa expectativa de sua pronta utilização (ou seja, não pode esperar para ser consertado”⁸¹. Nessa senda, o referido autor destaca os seguintes exemplos: “(...) eletrodomésticos, como geladeiras e fogão; aparelho celular; carro para o taxista, vestido de noiva em que o casamento se dará em um prazo inferior a 30 dias, etc.”⁸².

No entanto, a Empresa Ré PHILIPS DO BRASIL LTDA. sequer cumpre o que é previsto pelo Diploma Consumerista quando se trata de bens essenciais, a despeito de constituírem a maior parte dos produtos comercializados pela Requerida. Destaca-se que os consumidores enfrentam vicissitudes para valer-se, de modo imediato, das alternativas conferidas pelo art. 18, § 1º, I a III, do CDC, causando a Demandada, mais uma vez, transtornos e prejuízos. Estes denotam-se ainda mais acentuados no presente contexto, eis que são produtos considerados imprescindíveis para o consumidor, que ficam impedidos de realizar a troca ou serem restituídos de forma imediata.

Destarte, a partir da investigação encetada pelo *Parquet*, tornou-se evidente que uma série de consumidores reportam vícios em produtos essenciais. Verifica-se

⁷⁷ GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor Comentado artigo por artigo*. 17. Ed. rev. atual. ampl. Salvador: Editora Juspodivm, 2022, p. 261.

⁷⁸ MARQUES, Cláudia Lima. Artigo 18. In: MARQUES, C. L.; BENJAMIN, A. H. V.; MIRAGEM, B. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022. p. 687.

⁷⁹ BESSA, Leonardo Roscoe. Vício do Produto e do Serviço. In: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 8. ed. rev. atual., e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2022. p. 238.

⁸⁰ *Ibidem*, p. 238.

⁸¹ GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor Comentado artigo por artigo*. 17. Ed. rev. atual. ampl. Salvador: Editora Juspodivm, 2022, p. 262.

⁸² GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor Comentado artigo por artigo*. 17. Ed. rev. atual. ampl. Salvador: Editora Juspodivm, 2022, p. 262.



que, no cenário hodierno, aqueles produtos demonstram-se cruciais para atender necessidades básicas e cotidianas dos destinatários finais. Entrementes, é necessário perceber que a consideração do que venha a ser bem essencial dependerá da situação fática de cada consumidor. De mais a mais, insta salientar que a situação de descumprimento do Diploma Consumerista, pela Acionada, agrava-se diante de sua morosidade para resolução das demandas, gerando entraves aos consumidores, para que façam uso imediato das opções previstas pelo CDC, o que se revela inaceitável.

Nessa senda, torna-se fundamental recapitular o registro feito por consumidor que remanesceu desamparado, sem o aparelho necessário para sua vida. Tratou-se do equipamento CPAP da Philips, tendo sido constatado defeito no momento que foi realizar a leitura do chip. Destacou-se, na oportunidade, que foram dois protocolos de atendimento e, no segundo, foi consignado sobre o prazo de 15 (quinze) dias úteis para devolução do produto. O consumidor, nesse sentido, ressaltou que correu risco de vida, tendo em vista a probabilidade de morte súbita por estar sem o item essencial de consumo⁸³.

Ante o exposto, nos casos em que o bem se tratar de produto essencial, urge que a Acionada seja compelida a acatar o art. 18, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, possibilitando aos consumidores que façam uso IMEDIATO das alternativas previstas no art. 18, § 1º, do mesmo Diploma. Nesse sentido, os consumidores, tratando-se de bens essenciais, poderão escolher, IMEDIATAMENTE, a alternativa que considerarem mais profícua dentre aquelas dispostas no citado dispositivo, quais sejam: substituição do produto por outro da mesma espécie e que esteja em perfeitas condições de uso; restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, não se olvidando de eventuais perdas e danos; e o abatimento proporcional do preço.

2.3 DO DESCUMPRIMENTO DO DEVER DE ASSEGURAR A OFERTA DE COMPONENTES E PEÇAS DE REPOSIÇÃO ENQUANTO NÃO CESSAR OU POR PERÍODO DE TEMPO RAZOÁVEL APÓS CESSAR A FABRICAÇÃO OU IMPORTAÇÃO.

⁸³ Verificar Philips Avent e Cuidados Pessoais, de 15/10/2021, Belo Horizonte- MG, às fls. Autos ID MP 14541451 – p. 20 e Philips Avent e Cuidados Pessoais, de 09/08/2021, Jundiá – SP, às fls. Autos ID MP 14541451 - p. 26.



Constata-se que a PHILIPS DO BRASIL LTDA. violou reiteradamente o art. 32 do CDC, que estabelece o dever dos fabricantes e importadores de assegurar, no mercado de consumo, a disponibilidade de componentes e peças de reposição durante o período em que não houver ultimada a fabricação ou importação do bem de consumo⁸⁴. E, nas situações em que a produção ou importação do item tiver sido encerrada, a Lei assegura um lapso temporal razoável de oferta, a fim de que o consumidor não seja surpreendido e prejudicado. Denota-se, “portanto, uma responsabilidade pós-contratual do fornecedor para com o consumidor, prestigiando a boa-fé objetiva”⁸⁵.

O período razoável, mencionado no CDC, não é *ad aeternum*. Com efeito, “De duas, uma: ou a lei ou regulamento fixa um prazo máximo, ou o juiz, na sua carência estabelece o período razoável”⁸⁶, sendo destacado, por Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, que “deve-se sempre levar em conta a vida útil do produto”⁸⁷. A fim de apresentar lições sobre o enunciado vago, Leonardo Roscoe Bessa salienta que “deve ser o tempo médio de duração do produto. Deve-se considerar, entre outros dados, o que foi, eventualmente, estipulado na oferta e publicidade sobre durabilidade do bem”⁸⁸. Em outras palavras, também converge para a tese do tempo de vida útil do produto.

Nessa sequência, pode-se rememorar o Decreto n.º 2.181/97, que cuidou de dispor sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e que apresenta, no seu art. 13, inciso XXI, que o período razoável jamais poderá ser inferior ao tempo de vida útil do produto ou serviço⁸⁹. Sendo assim, ainda que impere que o conceito é indeterminado, não subsistindo disposição legal que o torne mais preciso, pode-se concluir que o razoável, aferível à luz do caso concreto pelo Órgão Julgador, deverá levar em consideração a vida útil do bem de consumo, sob pena de afrontar o microsistema jurídico consumerista.

⁸⁴ “Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto. Parágrafo único. Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.”

⁸⁵ GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor Comentado artigo por artigo*. 17. ed. rev. atual. ampl. Salvador: Editora Juspodivm, 2022, p. 366.

⁸⁶ BENJAMIN, A. H. V. *et. al. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 10. ed. rev. ampl. e atual. Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 297.

⁸⁷ BENJAMIN, A. H. V. *et. al. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 10. ed. rev. ampl. e atual. Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 297.

⁸⁸ BESSA, Leonardo Roscoe. *Código de defesa do consumidor comentado*. 2. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 236.

⁸⁹ GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor Comentado artigo por artigo*. 17. Ed. rev. atual. ampl. Salvador: Editora Juspodivm, 2022, p. 366.



Ademais, como se trata de obrigação pós-contratual, os efeitos da boa-fé objetiva continuam incidindo, inclusive, no que concerne à precificação das peças de reposição. Nesse sentido, “deverão ser fornecidas a preços razoáveis, caso contrário o consumidor torna-se presa fácil dos preços extorsivos do fabricante ou importador”⁹⁰. Importa frisar, inclusive, que o transcurso da vida útil deve operar após a cessação e não da compra em si. “Deste modo, não se conta o período de vida útil do produto quando da aquisição do mesmo e sim quando da cessação da produção e importação, cabendo ao fabricante e ao importador o ônus de demonstrar a cessação”⁹¹. Em caso, no entanto, do fornecedor não conseguir demonstrar, “presume-se que o produto ainda é fabricado e/ou importado”⁹².

Diante dos pressupostos fáticos arregimentados, depreende-se que houve descumprimento pela PHILIPS DO BRASIL LTDA. no que concerne ao multicitado dever. Recapitula-se, de modo primário, a situação fática apresentada pelo Noticiante Sr. Carlos Roberto Araújo de Sena, posto que, nada obstante o reembolso recebido, não pode exercer o direito de ter peças de reposição asseguradas quanto ao bem de consumo adquirido. Contudo, como demonstração de que a investigação não buscou corrigir apenas a ilicitude cometida contra o referido destinatário final, depreenderam-se inúmeras irrisignações nos sítios virtuais com o mesmo tema.

Nesse norte, no “Reclame Aqui”, foi possível observar, na linha Philips Cuidados Pessoais, um conjunto de 253 (duzentos e cinquenta e três) reclamações. Na sequência, em consulta aos reclamos do “Consumidor.gov”, por amostragem, foram identificados protestos com a mesma violação consistente na ausência de peças de reposição. Em um dos relatos, existe a absurda assertiva formalizada pelo usuário de que adquiriu bem de consumo em 2019, apresentando defeito em 2022 e, ao buscar por peças de reposição, deparou-se com a resposta de que o produto havia deixado de ser produzido⁹³. Há, com efeito, cristalino descumprimento do preceito normativo que obriga o fornecedor à manutenção de peças durante e após cessar o término da fabricação, sendo utilizado, por seu turno, o tempo de vida útil como indicador e contado da últimação da produção.

⁹⁰ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de direito do consumidor*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019, p. 212.

⁹¹ GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor Comentado artigo por artigo*. 17. Ed. rev. atual. ampl. Salvador: Editora Juspodivm, 2022, p. 366.

⁹² GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor Comentado artigo por artigo*. 17. Ed. rev. atual. ampl. Salvador: Editora Juspodivm, 2022, p. 366.

⁹³ Consultar o relato Philips Walita, de 23/03/2023, Itaúna – MG, às fls. Autos ID MP 14541454 - Pág. 7.



2.4 - DO COMETIMENTO DE PRÁTICAS ABUSIVAS PELA ACIONADA: RECUSAR ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DOS CONSUMIDORES E INSERIR, NO MERCADO DE CONSUMO, BENS EM DESACORDO COM OS ÓRGÃOS TÉCNICOS COMPETENTES.

Constata-se que a Fornecedora incorre na prática abusiva prevista no art. 39, inciso II, da Lei n.º 8.078/90, ao recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida da sua disponibilidade de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes. Segundo Carlos Ferreira de Almeida, este dispositivo veda que a Empresa, sem quaisquer justificativas plausíveis, deixe de aceitar transacionar com o consumidor, valendo-se, pois, de critérios inaceitáveis que contradigam a ética e a boa-fé objetiva⁹⁴. Cumpre salientar que “o fornecedor não pode recusar-se a atender à demanda do consumidor, desde que tenha, de fato, em estoque os produtos ou esteja habilitado a prestar o serviço”⁹⁵ – leciona Herman Benjamin acerca do art. 39, II, do CDC. Nesse viés, segundo Bruno Miragem, o aludido Diploma fixou que “havendo a possibilidade de fornecimento, esta não pode ser recusada sem justa causa (...)”⁹⁶.

No entanto, nesta demanda coletiva, já restou evidenciado que a Demandada PHILIPS DO BRASIL LTDA. se recusa a atender às demandas dos consumidores, quando não lhes oportuniza as alternativas dispostas pelo art. 18, § 1º, do CDC (substituição do produto; restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; e o abatimento proporcional do preço), mormente quando se trata de produto essencial, hipótese na qual a providência deveria ser imediata. Em outro giro, a Empresa Ré PHILIPS DO BRASIL LTDA. apresenta escusas para não cumprir seus deveres atinentes à assistência técnica, olvidando-se da responsabilidade solidária albergada pelo microssistema consumerista vigente. Veja-se que a Acionada busca se eximir de atender às demandas dos destinatários finais e, muitas vezes, age com morosidade para tanto.

Por outro lado, verifica-se que a Fabricante também incorre no expediente deletério de inserir, no mercado de consumo, bens em desacordo com os órgãos técnicos competentes. Decerto que o art. 39, VIII, do CDC, ao prever como abusiva a prática de “colocar, no mercado

⁹⁴ ALMEIDA, Carlos Ferreira de. *Os Direitos dos Consumidores*. Coimbra: Livraria Almedina, 1995, p. 186.

⁹⁵ BENJAMIN, A. H. B. Práticas abusivas. In: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 7. ed. rev. atual., e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2022, p. 311.

⁹⁶ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2022, p. 319.



de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes” ou, ainda, “se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro)”⁹⁷, vedando-a expressamente, almejou a proteção da classe consumerista.

Nesse âmbito, Herman Benjamin deslinda a importância da normalização na sociedade de produção em massa, eis que cumpre o papel de fixar “certa uniformidade entre produtos ou serviços”, de modo a “estabelecer normas para o regramento da produção e, em certos casos, também da comercialização”⁹⁸. Assim, “as normas são hoje imprescindíveis para o bom funcionamento do mercado”⁹⁹. **Contudo, o Inquérito Civil, acostado à Exordial, demonstra que diversos produtos fabricados pela PHILIPS DO BRASIL LTDA., principalmente os essenciais, apresentam vícios por inadequação e, assim, não cumprem devidamente a sua finalidade.**

Por sua vez, a Ré SYNAPCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S.A., na condição de comerciante, não procura realizar minuciosa análise dos fabricantes com os quais adquire os produtos para revenda, de modo a colocar, em comércio, uma série de bens de consumo viciados. Nesse contexto, também não diligencia para verificar se aqueles, quanto aos produtos fabricados, atendem às normas expedidas pelos órgãos técnicos competentes.

Noutro giro, torna-se patente que a Fabricante, de forma recorrente, realiza a inserção de produtos viciados, não ofertando bens com a devida qualidade, e a Comerciante não é precavida no sentido de observar se a PHILIPS DO BRASIL LTDA. é ou não é diligente. E não se trata de casos isolados: há número significativo de reclamações, suficientes para constatar a conduta ilícita da Empresa. Afinal, não é uma comercialização casual, mas reiterada, mormente a condição da SYNAPCOM de operadora da Philips Walita – Loja Online1 e Philips do Brasil – Loja Online2. Assim, configura-se mais uma violação às normas consumeristas, ante à verificação da

⁹⁷ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 8. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022, p. 393-412.

⁹⁸ BENJAMIN, A. H. V. *Práticas Abusivas*. In: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 4. ed. rev. atual., e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2022, p. 275.

⁹⁹ BENJAMIN, A. H. V. *Práticas Abusivas*. In: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 4. ed. rev. atual., e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2022, p. 277.



prática abusiva em questão, que necessita ser coibida pelo Poder Judiciário, com o fito de que as Demandadas não continuem a causar transtornos e prejuízos aos destinatários finais.

2.5 - DA ADOÇÃO DE PRÁTICAS ABUSIVAS VEDADAS PELO MICROSSISTEMA CONSUMERISTA VIGENTE: VENDA CASADA E SERVIÇO DE ENTREGA INADEQUADO.

É cediço que o *Códex* Consumerista, mediante seu art. 39, inciso I, vedou expressamente a prática da venda casada, consistente em condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro item, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos. Isso porque, conforme leciona Bruno Miragem, é possível visualizar nítido abuso por parte do fornecedor nessa circunstância, tendo em vista a pretensão de “obter, mediante condicionamento da vontade do consumidor que busca adquirir produto ou serviço efetivamente desejado, uma declaração de vontade irreal, de aquisição de um segundo produto ou serviço absolutamente dispensável”¹⁰⁰.

Nesse sentido, a Ministra Nancy Andrighi, do Superior Tribunal de Justiça, destaca que “uma das formas de violação da boa-fé objetiva é a venda casada (tying arrangement)”. Esta, por sua vez, “consiste no prejuízo à liberdade de escolha do consumidor decorrente do condicionamento, subordinação e vinculação da aquisição de um produto ou serviço (principal - “tying”) à concomitante aquisição de outro (secundário - “tied”)”, sendo que, na realidade, “o propósito do consumidor é, unicamente, o de obter o produto ou serviço principal”¹⁰¹. A despeito de violar a boa-fé objetiva e de ser proibida explicitamente pelo microssistema consumerista vigente, a prática abusiva da venda casada ainda é corriqueira no mercado de consumo¹⁰².

Frise-se que não se configura a venda casada quando dois itens são vendidos em conjunto e um depende do outro para que a funcionalidade seja resguardada. No entanto, não é o que se vislumbra no caso vertente, posto que, em inúmeros relatos, é destacado sobre o condicionamento irrazoável imposto pela Fornecedora PHILIPS DO BRASIL LTDA., para que o consumidor não adquira somente o item desejado, mas outros que não necessariamente deseja ou que já deveriam agregar o produto escolhido porque integrante da sua escoreta funcionalidade. Com efeito, situações em que a fabricante buscou obrigar indiretamente o usuário

¹⁰⁰ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2022. p. 315 e 316

¹⁰¹ STJ, REsp n.º 1737428/RS. Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/03/2019, DJe 15/03/2019.

¹⁰² BESSA, Leonardo Roscoe. *Código de defesa do consumidor comentado*. 2. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2022. p. 271



a adquirir mais de um produto porque supostamente não poderia fabricar o item separadamente, vide exemplo do copo e o canudo, sendo que não se trata de uma situação na qual existe uma justificativa para a impossibilidade de desmembramento. Outrossim, em situação diametralmente oposta, de venda de cafeteira que possui um filtro interno, contudo, sem que tivesse sido fornecido no ato da compra do primeiro produto, coagindo o adquirente à aquisição do referido item menor.

Salienta Herman Benjamin que embora o termo “prática abusiva” (*lato sensu*) indique “a desconformidade com os padrões mercadológicos de boa conduta em relação ao consumidor”, seu conceito em si é “fluido e flexível”¹⁰³. Em verdade, as práticas abusivas “Manifestam-se através de uma série de atividades, pré e pós-contratuais, assim como propriamente contratuais, contra as quais o consumidor não tem defesas, ou, se as tem, não se sente habilitado ou incentivado a exercê-las”¹⁰⁴. Por isso, ensina Rizzatto Nunes, tais condutas, “[...] uma vez existentes, caracterizam-se como ilícitas, independentemente de se encontrar ou não algum consumidor lesado ou que se sinta lesado”, visto que “São ilícitas em si, apenas por existirem de fato no mundo fenomênico”¹⁰⁵.

Nessa senda, O CDC tratou de regular as práticas abusivas especialmente no seu art. 39, no qual foi elencado um *rol* exemplificativo (*numerus apertus*) de atividades expressamente proibidas. Com efeito, defende-se que a demora, atraso, não entrega ou entrega de produto errado pela Fornecedora PHILIPS DO BRASIL LTDA é um comportamento abusivo, pois atenta contra os direitos básicos do consumidor, sobretudo o da proteção contra práticas e cláusulas abusivas na aquisição de bens e no fornecimento de serviços.

Depreendeu-se recalcitrância no que concerne ao serviço de entrega demasiado inadequado. Não foi somente um protesto, mas múltiplas irresignações sinalizando que a PHILIPS DO BRASIL LTDA. não dispõe de uma entrega com as balizas da qualidade, celeridade e eficiência, consoante podem ser extraídas do regramento consumerista. Desse modo, puderam ser constatadas situações de não chegada do produto, atrasos, envios de objetos diversos daqueles adquiridos pelos usuários e retornos para a fabricante sem qualquer pedido do consumidor. As

¹⁰³ BENJAMIN, A. H. V. *et. al. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor*: comentado pelos autores do anteprojeto. 12. ed. rev. ampl. e atual. Rio de Janeiro: Forense, 2022. p. 514.

¹⁰⁴ BENJAMIN, A. H. V. Práticas abusivas: 1. introdução: o conceito de prática abusiva. *In.*: BENJAMIN, A. H. V.; MARQUES, C. L.; BESSA, L. R. *Manual de Direito do Consumidor*. 9. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022. p. 469.

¹⁰⁵ NUNES, R. *Curso de direito do consumidor*. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2018. p. 404.



condutas descritas frustram as legítimas expectativas dos destinatários finais que, após aquisição do bem de consumo, anseiam pela sua tradição.

O serviço desempenhado, em suma, é irregular. Somente em consulta ao sítio eletrônico “Consumidor.gov” foi possível confirmar o asseverado em parágrafo anterior. Quando em breve análise do portal “Reclame Aqui”, a não conformidade se manteve no mesmo patamar, atingindo inúmeras linhas de produtos da Philips. **A começar, 89 (oitenta e nove) e 127 (cento e vinte sete) reclamações, com produto não entregue, e 40 (quarenta) e 96 (noventa e seis) reclamações com atraso na entrega, contra, respectivamente, a Philips Walita - Loja Online 1 e Philips do Brasil - Loja Online2. Frisa-se que são linhas cujo comércio eletrônico é operado pela Corré.** Além do mais, quanto à linha Philips Iluminação, percebeu-se um conjunto de 17 (dezessete) denúncias em razão de itens enviados erroneamente. Dúvidas não pairam sobre a conduta abusiva da parte Ré em vilipendiar os interesses e os direitos dos destinatários finais dos bens de consumo inseridos no mercado, descumprindo, explicitamente, a legislação vigente.

2.6 - DA INOBSERVÂNCIA DOS PRAZOS DECADENCIAIS ATINENTES À GARANTIA LEGAL: VIOLAÇÃO AO ART. 26 DO CDC PELA PARTE *EX ADVERSA*.

Dispõe o art. 26 do Diploma Consumerista que o direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em 30 (trinta) dias, quando se tratar de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis; e em 90 (noventa dias), no que concerne ao fornecimento de serviço e de produtos duráveis. Por meio do referido dispositivo, portanto, o CDC estabeleceu a garantia legal, que, conforme leciona Bruno Miragem, constitui o “(...) prazo estabelecido em lei para reclamação dos vícios do produto e do serviço (...)”¹⁰⁶. De mais a mais, Cláudia Lima Marques ressalta que a garantia legal “independe de termo expresso (art. 24), existe naturalmente”, sendo “implícita, interna ao produto”¹⁰⁷.

Em complemento, no que tange ao dispositivo supracitado, afirma Leonardo Garcia que “Mais tecnicamente, o prazo do art. 26 é de decadência, pois se trata de decurso de prazo para que o consumidor exerça um direito potestativo (*direito de reclamar*)”¹⁰⁸. Impõe, assim, “uma

¹⁰⁶ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2022, p. 674.

¹⁰⁷ MARQUES, Cláudia Lima. Artigo 50. In: MARQUES, C. L.; BENJAMIN, A. H. V.; MIRAGEM, B. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022. p. 1301.

¹⁰⁸ GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor Comentado artigo por artigo*. 17. Ed. rev. atual. ampl. Salvador: Editora Juspodivm, 2022, p. 301.



sujeição ao fornecedor, para que este possa sanar os vícios do produto ou serviço em razão da responsabilidade por vício de inadequação estampada nos arts. 18 a 25 do CDC¹⁰⁹. Dessa forma, Cavalieri Filho leciona que, no caso de vício do produto ou do serviço, o consumidor dispõe dos prazos decadenciais supracitados “para exigir que os vícios (de qualidade ou de quantidade) sejam sanados mediante uma das alternativas contempladas nos arts. 18, § 1º, e 20”¹¹⁰.

Denominam-se bens não duráveis “aqueles que se exaurem ao primeiro uso ou em pouco tempo após a aquisição. Aí cabem, entre tantos outros, os alimentos, medicamentos, cosméticos, serviços de lazer e de transporte¹¹¹”, conforme define Herman Benjamin. Já os bens duráveis, segundo o mesmo autor, “caracterizam-se eles por terem uma vida útil não efêmera, embora não se exija que seja prolongada (...) o automóvel, os computadores, os utensílios domésticos, os móveis (...)”¹¹². É na segunda modalidade de bens que, majoritariamente, encontram-se os comercializados pela Acionada, com esteio na análise do Inquérito Civil. Trata-se de Empresa revendedora de artigos para o lar em geral, como móveis, eletrodomésticos, além de eletrônicos, necessitando de atenção redobrada para a qualidade dos seus produtos.

Nesse contexto, importante salientar que o vício pode ser aparente ou oculto. O primeiro, segundo Cláudia Lima Marques, é aquele que pode ser facilmente constatado, não exigindo “conhecimentos técnicos específicos, ou a experimentação do produto”¹¹³. Nesse caso, a contagem do prazo decadencial se inicia a partir “da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços”, nos termos do art. 26, § 1º, do CDC¹¹⁴. Já o segundo “(...) se manifesta somente com o uso, a experimentação do produto, ou porque se evidenciará muito tempo após a tradição (...)”¹¹⁵.

Nessa senda, o CDC determina que o prazo estabelecido no art. 26 tenha sua contagem iniciada a partir da descoberta do vício quando este for oculto. Afirma Leonardo Roscoe Bessa que o microsistema consumerista, afastando a teoria dos vícios redibitórios, “permitiu que a

¹⁰⁹ GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor Comentado artigo por artigo*. 17. Ed. rev. atual. ampl. Salvador: Editora Juspodivm, 2022, p. 302.

¹¹⁰ CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de direito do consumidor*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019. p. 369.

¹¹¹ BENJAMIN, Antônio Herman *et al.* *Comentários ao Código de Proteção ao Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 1991, p. 131-132.

¹¹² *Ibidem*, *idem*.

¹¹³ MARQUES, Cláudia Lima. Artigo 50. In: MARQUES, C. L.; BENJAMIN, A. H. V.; MIRAGEM, B. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022. p. 1302.

¹¹⁴ Sobre o tema, conferir: MARQUES, Cláudia Lima. Artigo 26. In: MARQUES, C. L.; BENJAMIN, A. H. V.; MIRAGEM, B. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022. p. 847.

¹¹⁵ *Ibidem*, p. 1302.



garantia legal se estenda, conforme o caso, a três, quatro ou cinco anos após a aquisição. Isso porque não há expressa indicação do prazo máximo para o aparecimento do vício oculto, a exemplo da disciplina do Código Civil (art. 445, parágrafo 1º)¹¹⁶. Este prazo, entretanto, não é eterno, devendo ser considerado até a vida útil do produto, a ser analisada casuisticamente, sendo dado relevante na aplicação da garantia¹¹⁷. Dessa forma, aduz Leonardo Garcia que "(...) a doutrina considera a vida útil do produto ou serviço como limite temporal para o surgimento do vício oculto"¹¹⁸.

No caso *sub judice*, observou-se verdadeiro descaso da Empresa PHILIPS DO BRASIL LTDA. quanto ao prazo de garantia legal e contratual. Denotou-se não apenas desrespeito ao lapso temporal em relação à vida útil do produto¹¹⁹, como também ao próprio termo inicial de contagem, tendo em vista que o começo do cômputo para vícios ocultos é da ciência do vício¹²⁰. Há farta quantidade de reclamações apontando que a Acionada não busca resolver os problemas verificados pelos consumidores, ainda que dentro do prazo da garantia legal.

Veja-se que os destinatários finais, dentro dos prazos da garantia legal, procuram a Requerida visando à solução das problemáticas configuradas, causadas pela própria Empresa Ré, fabricante, que é responsável solidária. Contudo, esta queda-se inerte frente aos problemas dos consumidores, não diligenciando para que os produtos sejam encaminhados, de modo facilitado, à assistência técnica, além de adotar postura morosa para a troca do produto ou a restituição do valor, se for o caso. As condutas arbitrárias da Acionada agravam-se em relação aos bens essenciais, pois aquelas alternativas deveriam ser conferidas, imediatamente, aos consumidores, o que, no entanto, não é cumprido pela Demandada.

Cumpra-se notar que, no caso *sub judice*, muitos consumidores veiculam vícios por inadequação nos produtos adquiridos, mas não conseguem solucionar os problemas junto à Parte *Ex Adversa* PHILIPS DO BRASIL LTDA., pois esta não observa a garantia legal perfilhada pelo Código Consumerista, ao não envidar esforços para sanar os vícios verificados pelos consumidores. Evidencia-se a total ausência de zelo da Ré, seja para garantir a qualidade dos

¹¹⁶ BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcelos; BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Cláudia Lima. *Manual de Direito do Consumidor*. 8. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora RT, 2022, p. 250.

¹¹⁷ Sobre o tema, consultar: MARQUES, Cláudia Lima, *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 5. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2019, p. 1196-1197.

¹¹⁸ GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor Comentado artigo por artigo*. 17. Ed. rev. atual. ampl. Salvador: Editora Juspodivm, 2022, p. 262.

¹¹⁹ Consultar Philips Walita, de 23/06/2023, Belém – PA, às fls. ID MP 14541454 - Pág. 2.

¹²⁰ Conferir Philips TV e Monitores, de 17/05/2023, Brasília – DF, às fls. Autos ID MP 14541453 - Pág. 8-9.



bens que serão comercializados, bem como para solucionar as problemáticas, não respeitando, nesse contexto, o prazo decadencial estipulado pelo CDC, eis que os consumidores, ao procurarem a Acionada, não conseguem resolver suas demandas, ainda que dentro do prazo da garantia legal.

Ante o exposto, pugna-se que a Acionada seja condenada a respeitar o prazo decadencial de 30 (trinta) dias, para produtos não duráveis, e de 90 (noventa) dias, na hipótese de bens duráveis, para que os consumidores reclamem pelos vícios, buscando sanar os problemas dos destinatários finais e possibilitando-lhes, conforme o caso, fazer uso das alternativas preceituadas pelo art. 18, § 1º, do CDC. Nesse contexto, a parte *ex adversa* deverá respeitar o *dies a quo* dos vícios aparentes e dos vícios ocultos, bem como não poderá se omitir para resolver as demandas dos consumidores. À vista disso, deverá adotar as providências necessárias e previstas nos tópicos anteriores, conforme o caso, para resolver os problemas veiculados pelos consumidores em relação a vícios por inadequação nos produtos.

2.7 - DA VIOLAÇÃO À CLÁUSULA GERAL DA BOA-FÉ OBJETIVA POR PARTE DA DEMANDADA.

Os comportamentos até então apresentados apontam para inúmeras transgressões ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor, tornando nítida a violação à boa-fé objetiva por parte das Fornecedoras, sobretudo pela **PHILIPS DO BRASIL LTDA**. A cláusula geral da boa-fé objetiva é prevista, expressamente, pelo art. 4º, inciso III, do Diploma Consumerista, constituindo um princípio que, conforme enfatiza Bruno Miragem, “implica a exigência, nas relações jurídicas, do respeito e da lealdade com o outro sujeito da relação, impondo um dever de correção e fidelidade, assim como o respeito às expectativas legítimas geradas no outro”¹²¹. Portanto, esta cláusula geral, consagrada não somente no microsistema consumerista¹²², mas no Código Civil Pátrio¹²³, constitui-se “medida objetiva ou paradigma de conduta para os

¹²¹ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 8. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022. p. 217.

¹²² Segundo o art. 4º, inciso III da Lei n.º 8.078/90: “A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: III – harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores”.

¹²³ Segundo o art. 422 da Lei n.º 10.406/2002: “Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé”.



contratantes e um instrumento que auxilia o magistrado na tomada de decisão¹²⁴, de acordo com a doutrina alemã.

Nesse sentido, a sua adoção impõe às partes o dever de atuar de modo íntegro e probo, mesmo que não haja nenhuma previsão específica no contrato. Desse modo, quando se menciona boa-fé objetiva, cogita-se “um comportamento fiel, leal na atuação de cada uma das partes contratantes, a fim de garantir respeito à outra” – explica Rizzatto Nunes. É um vetor que visa “garantir a ação sem abuso, sem obstrução, sem causar lesão a ninguém, cooperando sempre para atingir o fim colimado no contrato, realizando os interesses das partes”¹²⁵. Logo, a boa-fé objetiva assume uma função primordial, porque é a partir dela que se controla e se limita o exercício dos direitos subjetivos¹²⁶, o que impede a ocorrência de abusos por parte do segmento mais forte da relação jurídica, equilibrando a disputa de interesses.

Entretanto, a Empresa Ré PHILIPS DO BRASIL LTDA. falha no cumprimento destes preceitos. Primeiro, não fornece produtos com qualidade adequada, apresentando vícios por inadequação, muitos surgidos após exíguo período de tempo. Também não demonstra esforços suficientes para os corrigir, além de desrespeitar a garantia legal fixada pelo Diploma Consumerista. Observa-se a mesma violação pela Corré, a despeito de sua responsabilidade objetiva e solidária, de maneira que deve ser instada para assumir os riscos da atividade econômica desempenhada e dos parceiros comerciais com quem celebra contratos.

Diante do exposto, fere seus deveres relativos à boa-fé objetiva, havendo necessidade, por essa e outras razões apresentadas, que seja responsabilizada objetiva e solidariamente pelas condutas deletérias e ao alvedrio do microssistema consumerista vigente, já destacadas anteriormente.

2.8 - DA INSATISFATÓRIA CONSECUÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR PELA PARTE ACIONADA E DA NECESSÁRIA READEQUAÇÃO.

Os princípios do equilíbrio e da harmonização nas relações de consumo encontram-se interligados com os chamados SACs (Serviços de Atendimento ao Consumidor), afinal, como é cediço, a relação consumidor-fornecedor não termina com a entrega do produto comprado ou

¹²⁴ JAUERNING, Othmar et alii. *Burgeliches Gesetzbuch*. 7. ed. Munique: Beck, 1994, p. 98.

¹²⁵ NUNES, Rizzatto. *Curso de direito do consumidor*. 11. ed. atual. São Paulo: Saraiva, 2017, p. 877.

¹²⁶ MENEZES CORDEIRO, Antônio Manuel da Rocha. *A Boa Fé no Direito Civil*. Coimbra: Almedina, 2001, passim.



execução do serviço contratado, tendo continuidade na fase pós-venda ou pós-contratação¹²⁷. **Contudo, vários destinatários finais ratificam a extrema dificuldade de resolver exitosamente os seus problemas com o atendimento disponibilizado pela PHILIPS DO BRASIL LTDA.; o que evidencia que não dispõe de um SAC, ou – se dispõe – não se coaduna no que se espera em termos de qualidade e acessibilidade¹²⁸.** Resta, portanto, mais um fator impeditivo à harmonização de interesses dos integrantes da relação de consumo, pois a parte Ré não fornece a estrutura necessária para que infortúnios dos seus clientes sejam resolvidos de forma satisfatória. Essa debilidade acarreta ônus ao consumidor, muitas vezes obrigado a locomover-se ou destinar um tempo, que pode ser exíguo, para resolução da problemática¹²⁹.

Outrossim, as reclamações prosseguiram fartas alegando a **ausência de um suporte adequado e suficiente para as demandas dos consumidores, de maneira que foram afrontados, inclusive,** os princípios da dignidade e cordialidade¹³⁰. Dessa forma, os destinatários finais apontaram agressividade, falta de cordialidade, respeito e ética profissional pelos atendentes, assim como ausência de aptidão e conduta morosa para solucionar os problemas demonstrados. Há, com isso, verdadeira ineficiência na atuação da Fornecedora, não proporcionando um SAC adequado e eficiente para a resolução dos problemas apresentados pela coletividade de adquirentes dos seus produtos.

Neste diapasão, existem inúmeras indiligências da Empresa PHILIPS DO BRASIL LTDA., as quais, *ipso facto*, confirmam a conjectura de que os utentes se consagram reféns das querelas emergentes da conduta empresarial, haja vista que, embora o SAC seja uma das poucas formas existentes de um consumidor sanar seus inconvenientes, os destinatários finais defendidos não possuem acesso ao dito serviço de modo satisfatório. **Logo, cabe à Requerida promover mudanças para estabelecer o efetivo funcionamento do Serviço de atendimento ao Consumidor (SAC), de modo que seja assegurada não somente a sua acessibilidade, mas a devida tratativa de questões e solicitações de forma adequada e eficaz.**

2.9 – DA NECESSÁRIA INDENIZAÇÃO PELOS PREJUÍZOS MATERIAIS E MORAIS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES.

¹²⁷FILOMENO, José Geraldo Britto. *et al. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto*. 12. ed. rev. atual. e reform. Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 166.

¹²⁸MIRAGEM, Bruno. *Direito Bancário*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 486.

¹²⁹GAMA, Ricardo Rodrigues. *Serviço de Atendimento ao Consumidor & CDC – Código de Defesa do Consumidor*. Campinas/SP: Russel, 2009, p. 21.

¹³⁰BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 8. ed. rev. atual., e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2022. p. 462.

Em perspectiva inicial, ao comercializar farta quantidade de produtos com vícios por inadequação (art. 18, CDC) e com defeitos (art. 12, CDC), a Demandada PHILIPS DO BRASIL LTDA. incorre em lesão caracterizada pela matiz transindividual e de natureza indivisível, provida ao grupo que a citada Fornecedora se liga por uma relação jurídica base de compra e venda¹³¹. Isso posto, depreende-se que restam evidenciados danos coletivos *stricto sensu*. Por outro viés, ao não adotar as providências cabíveis em relação à assistência técnica; não conferir as alternativas preceituadas pelo art. 18, § 1º, do CDC, inclusive, de forma imediata, quando se trata de produto essencial; e não cumprir a garantia legal, a Fabricante consubstancia afrontas entendidos como direitos individuais homogêneos. No que concerne a estes, Herman V. Benjamin explica serem divisíveis, com titularidade determinável e identificável, porém, por possuírem uma origem comum, foi introduzida, pelo legislador do CDC, no sistema processual brasileiro, a *class action*¹³².

Cumpra salientar que a parte *ex adversa* promove empecilhos à reparação dos inúmeros infortúnios que prolata, maculando a boa-fé e uma série de princípios que fundamentam as relações de consumo, tais como a confiança e lealdade, frustrando as expectativas dos destinatários finais. A Empresa PHILIPS DO BRASIL LTDA. não diligencia para atender às demandas dos consumidores e sequer respeita os direitos da classe consumerista, utilizando-se de expedientes deletérios no âmbito do comércio varejista. Conforme já se enfatizou alhures, é indubitável a sua responsabilidade objetiva e solidária nesta medida judicial coletiva.

Caracterizados pela vulnerabilidade fática, jurídica e informacional, cabe aos consumidores vitimados, cujas agruras padecem de insatisfação por longos períodos de tempo, continuarem nutrendo tentativas inacabáveis de extinguir os infortúnios, bem como o sentimento de irrisignação que se mantém adstrito ao seu âmago. Por força dessa conjuntura, ainda, deve ser aplicado, ao caso em concreto, o atual entendimento albergado pelo Superior Tribunal de Justiça: a “Teoria do Desvio Produtivo”, também conhecida como a “Teoria da Perda do Tempo Útil”, na qual se defende que todo o tempo desperdiçado pelos indivíduos, para a solução de problemas gerados por conduta dos fornecedores, constitui dano indenizável.

¹³¹ Observa-se, assim, conformidade com a definição de direito coletivo disposta no CDC, art. 81, II: “interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base”.

¹³² MARQUES, Cláudia Lima.; MIRAGEM, Bruno.; BENJAMIN, Antônio Herman. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 6. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022, p. 1552.



O “**desvio produtivo do consumidor**” trata-se do “fato ou evento danoso que se consuma quando o consumidor, sentindo-se prejudicado, gasta o seu tempo vital - que é um recurso produtivo - e se desvia das suas atividades cotidianas - que geralmente são existenciais”¹³³ – preleciona Marcos Dessaune. Corroborando este entendimento, destaca-se julgado do Superior Tribunal de Justiça¹³⁴, no qual o Ministro Moura Ribeiro, aplicando aquela teoria, destaca que “o desvio produtivo evidencia-se quando o fornecedor, ao descumprir sua missão e praticar ato ilícito, independentemente de culpa, impõe ao consumidor um relevante ônus produtivo indesejado por este, onerando indevidamente seus recursos produtivos”.

Destarte, denota-se, dos autos do Inquérito Civil acostado, que os consumidores tiveram que gastar seu precioso tempo para tentar sanar as ilicitudes cometidas pela Ré Philips. Como se não fosse o bastante, os usuários, mediante a atuação do Ministério Público, na qualidade de legitimado extraordinário e substituto processual – pleiteando direito alheio em nome próprio –, ainda remanescem na tentativa de reparar os danos pela via judicial, seja individualmente ou por meio da presente ação coletiva, repercutindo nas suas atividades rotineiras. Conforme dilucidou a Ministra Nancy Andrichi, por meio do Recurso Especial n.º 1.737.412/SE¹³⁵, “o tempo útil e seu máximo aproveitamento são, como visto, interesses coletivos, subjacentes aos deveres da qualidade, segurança, durabilidade e desempenho”, sendo “atribuídos aos fornecedores de produtos e serviços e à função social da atividade produtiva”.

Para mais, deve-se registrar que a pretensão indenizatória dos destinatários finais lesados não deve ser dirigida, tão somente, à Requerida PHILIPS DO BRASIL LTDA., mas, na verdade, também à SYNAPCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S.A (art. 7º, parágrafo único, CDC). Isto porque, em que pese não tenha dado azo a todas as práticas abusivas destacadas na presente medida judicial coletiva, ainda assim enceta parceria comercial com a fabricante, de maneira que nas situações que atua revendendo os produtos também atua como fornecedora. Nesse sentido, deverá ser responsabilizada pelos prejuízos de ordem material e moral sentidos pelos sujeitos de direito quando atuar na condição de revendedora dos itens de consumo da PHILIPS DO BRASIL LTDA.

¹³³ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama*. Direito em Movimento, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, p. 15-31, 2019. p. 23. Sobre o tema, conferir, ainda: DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor*. O prejuízo do tempo desperdiçado. 2. ed. rev e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017.

¹³⁴ STJ, REsp nº 1763052/RJ, Rel. Min. Moura Ribeiro, Decisão Monocrática, julgado em 24/09/2018, DJe 27/09/2018.

¹³⁵ STJ, Recurso Especial n.º 1.737.412/SE, Rel. Min. Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019.



Diante de toda a situação explanada, as ofensas revelam a necessidade de reparação pela perda do tempo útil dos clientes e pelos danos materiais e morais sofridos no plano coletivo *stricto sensu*, como será explicitado no próximo tópico, e individual homogêneo, considerando-se que o patrimônio valorativo da comunidade foi amplamente agredido, o que redundará na necessidade de fixação de montante indenizatório, para que se amenize o dissabor sofrido.

2.10 – DO INEQUÍVOCO DANO MORAL COLETIVO IMPINGIDO À SOCIEDADE, REFLEXO DA ADOÇÃO DE CONDUTAS INJUSTAS E INTOLERÁVEIS QUE FEREM O CERNE DO SENTIMENTO COLETIVO.

O reconhecimento da coletividade como “titular de bens imateriais valiosos” conduz, como doutrina Hector Valverde Santana, “à afirmação de que o sistema jurídico tem mecanismos próprios de prevenção e reparação das lesões aos mesmos, admitindo-se, portanto, a busca da reparação dos danos morais coletivos”¹³⁶. E, de fato, a Lei Federal n.º 8.078/90 adotou o princípio da reparação integral (art. 6º, VI), preconizando expressamente, como direito básico dos consumidores, a efetiva prevenção e reparação dos danos coletivos e difusos. Contudo, embora o legislador infraconstitucional tenha previsto, como regra basilar, a prevenção, é realidade comum a ocorrência de acontecimentos e danos indesejáveis, hipóteses em que a indenização terá que ser fixada¹³⁷.

Como se posiciona o STJ, “O dano moral coletivo se dá *in re ipsa*, isto é, independentemente da comprovação de dor, sofrimento ou abalo psicológico”. Contudo, “sua configuração somente ocorrerá quando a conduta antijurídica afetar, intoleravelmente, os valores e interesses coletivos fundamentais (...)”¹³⁸. Ainda conforme o Tribunal da Cidadania, “Não basta a mera infringência à lei ou ao contrato para a caracterização do dano moral coletivo”. Frisa-se, “É essencial que o ato antijurídico praticado atinja alto grau de reprovabilidade e transborde os lindes do individualismo, afetando, por sua gravidade e repercussão, o círculo primordial de

¹³⁶ SANTANA, Héctor Valverde. *Dano moral no direito do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019. p. 163.

¹³⁷ PETITPIERRE, Gilles. *La Responsabilité du Fait des Produits*. Les Bases d'une responsabilité spéciale en droit suisse, à la lumière de l'expérience des États-Unis. Genève: Librairie de L'Université Georg & Cie S.A. 2001. p. 19.

¹³⁸ STJ, REsp 1823072/RJ, Rel. Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 05/11/2019, DJe 08/11/2019.

valores sociais”¹³⁹.

Segundo Hector Valverde Santana, “(...) define-se o dano moral coletivo como a injusta lesão dos direitos imateriais pertencentes à determinada coletividade, ou seja, é a violação injusta de específico círculo de valores coletivos”. Nessas hipóteses, dispensa-se a prova direta do dano moral coletivo, “porquanto não se configura apenas com a verificação da dor da coletividade, mas presume-se em razão da demonstração do fato violador dos valores coletivos (*damnum in re ipsa*)”¹⁴⁰. Em complemento, note-se o entendimento agregado pelo Superior Tribunal de Justiça, que conclama que “o dano moral coletivo cumpre três funções: a) proporcionar uma reparação indireta à lesão de um direito extrapatrimonial da coletividade; b) sancionar o ofensor; e c) inibir condutas ofensivas a tais direitos transindividuais.”¹⁴¹. Por derradeiro, com base no exposto acima, imprescindível frisar que o montante indenizatório, na seara coletiva, a ser fixado, servirá para que se mitigue os males supraditos, e, mais do que somente exercer função punitiva, estabelece um papel pedagógico-preventivo.

Destaca-se, assim, que a Acionada vem perpetrando lesões coletivas *stricto sensu*, bem como individuais homogêneas, uma vez que comete condutas que atentam contra a comunidade e faz-se mister o pleito ensejando reparação. Denota-se nítido que a conduta da PHILIPS DO BRASIL LTDA., ao cometer diversas práticas arbitrárias contra uma série de destinatários finais, revela forte desvalia perante o espírito coletivo. Exige-se, pois, uma punição mais severa, que ultrapasse a esfera individual de cada consumidor atingido, dado “o abalo, a repulsa, a indignação ou mesmo a diminuição da estima, infligidos e apreendidos em dimensão coletiva (por todos os membros), entre outros efeitos lesivos”¹⁴².

Rememore-se que não é debatida uma lesão isoladamente considerada, mas todo sentimento de credibilidade despertado na coletividade quando seus interesses e expectativas são desrespeitados pela atividade mercadológica predatória. Vislumbra-se o Código de Defesa do Consumidor como um vetor protetor dos consumidores, que projeta um estado ideal, tendo sido este desrespeitado, inúmeras vezes, pela PHILIPS DO BRASIL LTDA e em parceria comercial com a

¹³⁹ STJ, REsp 1726270/BA, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, Rel. p/ Acórdão Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 27/11/2018, DJe 07/02/2019.

¹⁴⁰ SANTANA, Héctor Valverde *Dano moral no direito do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, p. 165.

¹⁴¹ STJ, REsp 1.586.515/RS. Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 22/05/2018, DJe 29/05/2018.

¹⁴² MEDEIROS NETO, Xisto. *Dano Moral Coletivo*. São Paulo: LTR. 2004.



SYNAPCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S.A. Trata-se, não somente, de descumprimento do dever de assegurar peças de reposição dos produtos enquanto durar a oferta e por um período de tempo após o encerramento da sua produção. Na verdade, são múltiplos comportamentos inadequados, cujo elenco demonstra uma série de normas jurídico-consumeristas fulminadas.

Nesse diapasão, convém repisar que a reparação por dano moral coletivo exercerá duas funções essenciais, cujos efeitos ou resultados esperados com a condenação contribuem para a amenização do panorama atual das relações de consumo, marcadas por tantas e tamanhas posturas abusivas. A primeira delas é que funciona como sanção pedagógica, fazendo com que o fornecedor, após ser compelido a pagar altas somas monetárias, que não se confundem com as indenizações individuais dos consumidores, sinta a necessidade de melhor agir¹⁴³. A segunda função encontra assento na “técnica do valor do desestímulo”, assemelhando-se com a natureza da pena de natureza criminal¹⁴⁴. Cláudia Lima Marques, Herman Benjamin e Bruno Miragem também associam o instituto com a faceta preventiva das normas penais. Recordam tais doutrinadores que o direito “não corre – ou não deve correr – atrás do dano, a ele se antecipa”¹⁴⁵.

Em razão do exposto, urge uma condenação que seja repressiva e inibitória de comportamentos ilícitos e futuros. Trata-se, desse modo, não de reparar cada consumidor individualmente violado, pois a pretensão já será exercida em sede de danos morais e materiais individuais, mas de compelir a Empresa PHILIPS DO BRASIL LTDA. a melhor agir no mercado de consumo. **Utiliza-se, ademais, como parâmetro, o seu capital social, estipulado em R\$ 3.706.662.870,00 (três bilhões, setecentos e seis milhões, seiscentos e sessenta e dois mil e oitocentos e setenta reais)**¹⁴⁶, pois o valor indenizatório deve ser proporcional, de certa maneira, à cifra que a Empresa representa para o sistema econômico. **Por isso, requer a condenação no montante de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), a título de indenização por dano moral coletivo.**

Na sequência, considerando que a SYNAPCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S.A. confirma que comercializa inúmeros produtos da PHILIPS DO BRASIL LTDA., torna-se necessário uma condenação que incite uma postura mais diligente da sua parte. **Considerando o seu capital social em R\$4.023.013,19 (quatro milhões, vinte e três mil e treze reais e dezenove**

¹⁴³ BERSTEIN, Horacio Luis. *Derecho Procesal del Consumidor*. Buenos Aires: La Ley, 2003. p. 45.

¹⁴⁴ BITTAR FILHO, Carlos Alberto. *Dano moral coletivo no atual contexto brasileiro*. Revista de Direito do Consumidor n. 12. São Paulo, Revista dos Tribunais, out-dez, 1994. p. 55.

¹⁴⁵ BENJAMIN, A. H. V. Artigo 61. *In: MARQUES, C. L.; BENJAMIN, A. H.; MIRAGEM, B. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 1.459.

¹⁴⁶ https://solucoes.receita.fazenda.gov.br/servicos/cnpjreva/Cnpjreva_qsa.asp.

centavos)¹⁴⁷, pugna-se pela indenização em dano moral coletivo no importe de R\$25.000,00 (vinte e cinco mil reais).

2.11 – DOS REQUISITOS LEGAIS QUE GARANTEM A INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA EM FAVOR DA COLETIVIDADE AFETADA.

A inversão do *onus probandi* foi consagrada, pelo legislador infraconstitucional, como o mais importante instrumento para a facilitação dos direitos do consumidor em juízo¹⁴⁸. Segundo Bruno Miragem, as razões para o reconhecimento da possibilidade de inversão do ônus da prova são oriundas da “dificuldade prática do consumidor demonstrar os elementos fáticos que suportam a sua pretensão”. Ressalta que, na estrutura das relações de consumo, o domínio do conhecimento sobre o produto é do Fornecedor¹⁴⁹. Destarte, o artigo 6º, VIII, do CDC, ostenta, como direito básico dos consumidores, a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, “a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”. Com efeito, faz-se salutar exaltar a indubitável desarmonia de forças que envolvem o caso em comento, assim como os outros requisitos necessários para inversão probatória.

Por força do art. 4º, inciso I, do Código Consumerista, todo consumidor é visto como ente presumidamente vulnerável dentro de uma relação de consumo e, assim sendo, na situação em tela, não seria diferente. Conforme leciona Cláudia Lima Marques, “A vulnerabilidade fática é aquela desproporção fática de forças, intelectuais e econômicas, que caracteriza a relação de consumo.”¹⁵⁰. Já vulnerabilidade jurídica ou científica, como assevera a doutrinadora, “É a falta de conhecimentos jurídicos específicos, de conhecimentos de contabilidade ou de economia”¹⁵¹.

No caso *sub analise*, os consumidores estão cobertos por ambas premissas exortadas, haja vista que a Empresa **PHILIPS DO BRASIL LTDA.** detém óbvia superioridade econômica, não apresenta um atendimento digno às demandas consumeristas, muito menos se compromete a adotar uma conduta diligente, já que pratica uma série de abusividades no mercado de consumo. À vista disso, atribua-se atenção a toda essa conjuntura e resta evidente que os clientes não detêm nenhum poder de “barganha”, restando expostos a diversas irregularidades

¹⁴⁷ https://solucoes.receita.fazenda.gov.br/servicos/cnpjreva/Cnpjreva_qsa.asp.

¹⁴⁸ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016. p. 234.

¹⁴⁹ *Ibidem, idem*.

¹⁵⁰ MARQUES, Cláudia Lima.; MIRAGEM, Bruno.; BENJAMIN, Antônio Herman. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 6. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017, p. 229.

¹⁵¹ *Idem*.



ocasionadas pela Acionada. Nesse sentido, ficam os destinatários finais submetidos, em relação à Demandada, a produtos com vícios por inadequação, sem que suas demandas sejam devidamente resolvidas e, quando se trata de produtos essenciais, sem que possam valer-se do uso imediato das alternativas legais cabíveis, ressaltando-se, ainda, o desrespeito aos prazos decadenciais atinentes à garantia legal dos produtos. Pára límpida, pois, a vulnerabilidade fática e jurídico-informacional.

Nesse viés, essa nítida disparidade, na relação de consumo, já atribuiria atenção à solicitada inversão do ônus da prova, porém, outros fatos atuam para atribuição concreta dessa prerrogativa, havendo a verossimilhança das denúncias dos consumidores. O conceito de verossimilhança diz respeito àquilo que se coaduna com a verdade, aparenta ser real, ou seja, é necessário que as alegações guardem pertinência com o que é verídico. Tal requisito mostra-se amplamente configurado, haja vista que os **autos do Inquérito Civil, per si, reúnem conteúdo probatório suficiente para demonstrar a materialidade dos fatos alegados, sobretudo porque coaduna-se com a Notícia de Fato, as inúmeras protestações jungidas aos sítios eletrônicos "Reclame.Aqui" e "Consumidor.gov".**

Para além disso, o mesmo direito é presente quando cotejado com a Fornecedora SYNAPCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S.A. Muito embora não detenha a mesma superioridade econômica da Requerida PHILIPS DO BRASIL LTDA., apresenta capital social milionário. Além do mais, na condição de exercente do comércio eletrônico, deve dispor das provas que permitam aferir se avalia adequadamente ou não com quem celebra contratos para venda de produtos no mercado de consumo. Com efeito, não faria qualquer sentido manter o ônus da prova nos moldes tradicionais, pois é cristalino que a Requerida detém melhores condições de se desincumbir da tarefa, sobretudo porque partícipe da cadeia de fornecimento. Portanto, o *Parquet* postula pela inversão do ônus da prova em face das Acionadas.

III - DA TUTELA ANTECIPADA EM CARÁTER LIMINAR DA PRETENSÃO DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

O Ordenamento Jurídico Brasileiro permite que, em situações nas quais a realização do direito não possa ser postergada até a sentença final do processo, seja concedida, sob forma liminar, a tutela antecipada. A possibilidade de antecipação da tutela advém do entendimento de que "o tempo é concomitantemente inerente à fisiologia do processo e fonte de dano ao autor



que tem razão no seu pleito¹⁵²; logo é preciso distribuí-lo, de acordo com determinados critérios, ao longo do seu desenvolvimento, visto que, do contrário, corre-se o risco de o autor ser afetado pelo tempo do processo, com evidente violação do princípio da igualdade (arts. 5.º, I, da CF/1988, e 7º do CPC)¹⁵³.

Segundo Marinoni, a técnica antecipatória tem justamente por função distribuir, de forma isonômica, o ônus do tempo no processo¹⁵⁴, fundamentando-se, para tanto, dentre outra hipótese, na urgência – circunstância que se enquadra ao pleito desta Ação Civil Pública. Ora, de “nada adianta a prestação jurisdicional precisa, mas intempestiva”¹⁵⁵, de modo que “quando a justiça tarda, ela na verdade falha”¹⁵⁶. Destarte, dispõe o art. 84 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor que será possível a antecipação dos efeitos da tutela pleiteada quando houver receio de ineficácia do provimento final e forem verossímeis as alegações da parte interessada.

Também dispõe o art. 300 do CPC/2015 que “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”¹⁵⁷. Nesse mesmo contexto, acrescenta Leonardo de Medeiros Garcia que o magistrado “Poderá conceder a tutela liminarmente de plano (*inaudita altera parte*) ou após justificação prévia (com citação do réu), caso seja relevante o fundamento da demanda (*fumus boni iuris*)”, bem como “haja justificado receio de ineficácia do provimento final (*periculum in mora*) (...)”. O mesmo doutrinador ainda apregoa que, independentemente de solicitação do autor nesse sentido, poderá o juiz impor multa diária para o descumprimento da medida liminar¹⁵⁸.

No caso em tela, as ações da Demandada, ao adotar práticas deletérias e vilipendiar a legislação vigente, infringem expressas disposições legais – destacadas nesta petição exordial –, configurando o *fumus boni iuris*. Por sua vez, o *periculum in mora* está patenteado na necessidade de inibir, o quanto antes, as referidas práticas abusivas. Há, inexoravelmente, ofensa a direitos legítimos e transgressão aos

¹⁵² MARIONI, Luiz Guilherme.; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. *Curso de processo civil: tutela dos direitos mediante procedimento comum*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, volume 2 [livro eletrônico], p. 239.

¹⁵³ Ibidem, p. 239 – 240.

¹⁵⁴ Ibidem, p. 240.

¹⁵⁵ LEONEL, Ricardo de Barros. *Manual do Processo Coletivo*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020, p. 294.

¹⁵⁶ Ibidem, idem.

¹⁵⁷ Cf.: WAMBIER, Teresa Arruda Alvim; CONCEIÇÃO, Maria Lúcia Lins; RIBEIRO, Leonardo Ferres da Silva; MELLO, Rogerio Licastro Torres de. *Primeiros Comentários ao Novo Código de Processo Civil*. Artigo por Artigo de acordo com a Lei 13.256/2016. 2. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

¹⁵⁸ GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Código de Defesa do Consumidor Comentado*: artigo por artigo. 13. ed. rev. ampl. e atual- Salvador: JusPODIVM, 2020, p. 529.



princípios que norteiam a dinâmica das relações de consumo, posto que a parte Acionada, por meio de práticas abusivas, atinge inúmeros consumidores. Existe, portanto, fundado receio de dano a caracterizar o perigo resultante da demora na decisão, pois a parte contrária poderá continuar prejudicando uma série de destinatários finais.

Diante do exposto, pugna-se pela concessão de **MEDIDA LIMINAR ANTECIPATÓRIA DA TUTELA** pretendida, *inaudita altera parte*, para que, **no prazo legal de 10 (dez) dias úteis**, a contar da intimação da decisão concessiva, sob pena de pagamento de multa diária no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), sujeita à atualização monetária, a ser recolhida ao Fundo Federal de Reparação de Interesses dos Consumidores, previsto na Lei nº. 7.347/85, sem prejuízo do crime de desobediência, sejam as Rés compelidas a:

- 1) **A PHILIPS DO BRASIL LTDA., na condição de fabricante e fornecedora de produtos no mercado de consumo, nos termos dos arts. 8º, 9º, 10, 12, 18, 30, 31, 32 e 35, incisos I a III, da Lei Federal n.º 8.078/90, deverá ser compelida nos seguintes termos:**
 - 1.1) **Não colocar produtos e serviços no mercado de consumo que acarretem riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito, incluindo modo de uso, cuidados essenciais para evitar lesões;**
 - 1.2) **Deverá redigir as informações, constantes nos produtos, em linguagem clara, precisa, ostensiva, em língua portuguesa, com o devido destaque para os riscos oferecidos pelo item de consumo, a fim de evitar danos ao consumidor;**
 - 1.3) **Não inserir, no mercado de consumo, produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança, cumprindo o quanto disposto pelo art. 10 da Lei Federal n.º 8.078/90;**
 - 1.4) **Comunicar às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários, sobre o alto grau de periculosidade de produto que fabricou e inseriu no mercado de consumo, nas situações em que tome conhecimento após sua introdução;**



1.5) Comunicar, por todos os meios de contato disponíveis com o consumidor, sobre o produto vendido e que apresenta alto grau de nocividade ou periculosidade à sua saúde e segurança, incluindo chamada telefônica, envio de comunicações eletrônicas, divulgação nos sítios virtuais da empresa, jornais de grande circulação, assim como através de meios de radiodifusão de sons e imagens;

1.6) Deverá assumir as despesas atinentes aos anúncios publicitários utilizados para divulgar sobre produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança;

1.7) Deverá responder, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos;

1.8) Deverá responder, objetiva e solidariamente, pelos vícios de qualidade ou quantidade que tornem os produtos, por ela fabricados, impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor;

1.9) Não poderá criar embaraços para o exercício das faculdades do consumidor, caso não sanado o vício de inadequação no prazo consignado, de modo que respeite a escolha feita pelo destinatário final, qual seja: I – a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; II – a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; III – o abatimento proporcional do preço;

1.10) Deverá oportunizar o exercício imediato das faculdades descritas no pedido anterior sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial;

1.11) Empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas, sempre que se trate de serviço cujo objetivo seja a reparação de produto, salvo se houver autorização expressa e em contrário do consumidor;

1.12) Deverá comunicar ao consumidor, no fornecimento de serviço de reparação e em lapso temporal razoável, sobre a tramitação do conserto,



o estágio em que se encontra, de maneira que o cliente tenha ciência da tramitação do reparo;

1.13) Garantir o efetivo encaminhamento dos produtos viciados à assistência técnica autorizada e especializada, não impondo obstáculos e empecilhos para que a diligência seja efetivada, cumprindo os seguintes termos:

1.13.1) Em caso de inexistência de assistência técnica autorizada e especializada na cidade do consumidor, a Demandada deverá encaminhá-lo à localidade mais próxima, arcando com todos os custos de transporte, sem exigir tal iniciativa dos consumidores, cujas expectativas foram evidentemente frustradas, diante de produtos que não apresentam a qualidade e adequação esperadas;

1.13.2) Em caso de assistência especializada apenas localizada em cidade distante, que a Acionada seja compelida a realizar a intermediação entre o consumidor e a assistência técnica da fabricante, remetendo o produto para a dita localidade, arcando com todos os custos de transporte, sem exigir tal iniciativa dos consumidores, cujas expectativas foram evidentemente frustradas, diante de produtos que não apresentam a qualidade e adequação esperadas;

1.14) Deverá respeitar o prazo decadencial de 30 (trinta) dias, para produtos não duráveis, e de 90 (noventa) dias, na hipótese de bens duráveis, para que os consumidores reclamem pelos vícios e possam fazer uso das alternativas preceituadas pelo art. 18, § 1º, do CDC, respeitando-se o *dies a quo* dos vícios aparentes e dos vícios ocultos;

1.15) Deverá assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto;

1.15.1) Caso cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, compreendido como, no mínimo, o tempo de vida útil do produto;

1.15.2) Deverá considerar o momento da cessação da produção ou importação como termo inicial para a contagem do dever de assegurar os componentes e peças de reposição e não da aquisição do produto pelo consumidor individualmente considerado;

1.16) Não deverá condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;



1.16.1) Não deverá efetuar a venda de peças essenciais para o funcionamento do produto em separado do principal, salvo se para substituições e reparos em razão de vícios, defeitos ou perda da utilidade do item por conta do tempo ou uso, sob pena de configurar venda casada;

1.17) Não deverá colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

1.18) Deverá dispor de um serviço de entrega célere, efetivo e organizado, de maneira que o consumidor possa realizar o acompanhamento do deslocamento do seu produto, inclusive para evitar qualquer desatualização sobre o estado do item de consumo;

1.18.1) Deverá organizar a dinâmica de entrega, de forma que não ocorram atrasos irrazoáveis e injustificáveis, bem como envio de produto não adquirido, resguardando o consumidor do exercício da faculdade de pedir a restituição imediata da quantia paga e monetariamente atualizada em situações desse jaez;

1.19) Aperfeiçoar o Serviço de Atendimento aos Consumidores (SAC), garantindo uma célere e eficiente resposta quanto a quaisquer solicitações dos consumidores, seja por telefone, por meio de correspondência eletrônica ou presencialmente, cumprindo o quanto previsto no Decreto n.º 11.034/2022.

2) A INFRACOMMERCE SYNAPCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S.A., com nome fantasia SYNAPCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas (CNPJ/MF) sob o n.º 27.932.734/0001-65, sediada na Avenida Portugal, n.º 46, Galpão 04 a0 11, Itaqui, Itapevi/SP, CEP 06.696-060, na condição de comerciante e fornecedora:

2.1) Diante de sua responsabilidade solidária e objetiva pelos vícios por inadequação, nos termos do art. 18, *caput*, do CDC, quanto à cadeia de fornecimento, deverá ser compelida a:



2.1.1) Verificar a atuação dos fornecedores com os quais adquire os produtos para a revenda no comércio, sobretudo da PHILIPS DO BRASIL LTDA., analisando se estão apresentando itens adequados e aptos para a comercialização, visando evitar que farta quantidade de produtos viciados continuem a ser, recorrentemente, colocados em seu comércio, sob pena de incorrer na prática abusiva prevista pelo art. 39, VIII, do CDC;

2.2) Que seja também a Requerida compelida a verificar se as fabricantes, com as quais adquire os produtos, para o comércio, dispõem de assistência técnica para atender às demandas dos consumidores;

2.3) Deverá responder, objetiva e solidariamente, pelos vícios de inadequação nos produtos PHILIPS DO BRASIL LTDA., no que tange aos vícios identificados, ao desrespeito às faculdades do art. 18, §1º, do CDC, pelo descumprimento do regime de garantia legal e contratual, bem como devido à dificuldade de acesso ao SAC, às inadequações na entrega dos produtos e às demais práticas abusivas promovidas pela fabricante quando na condição de comerciante de seus produtos.

IV – DO PEDIDO DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

Em caráter definitivo, pugna o Ministério Público pelo julgamento procedente desta demanda, mantendo-se integralmente a medida liminar concedida, sendo a parte adversa também compelida, sob pena de pagamento de multa diária no importe de R\$ 15.000 (quinze mil reais), nos seguintes termos, a:

- 1) Efetivar o pagamento de R\$ 525.000,00 (quinhentos e vinte e cinco mil reais), em desestímulo e compensação pelos prejuízos extrapatrimoniais coletivos causados à sociedade, valor que deve ser revertido para o Fundo Estadual dos Direitos do Consumidor;**
- 2) Concretizar o pagamento de indenização para os consumidores, que sofreram prejuízos materiais e morais, em decorrência das práticas abusivas denunciadas nesta medida judicial coletiva, a serem apurados após o seu julgamento, nos termos do art. 95 da Lei n.º 8.078/90;**



- 3) **Concretizar o pagamento das despesas, custas e emolumentos processuais, nos moldes do atual Código de Processo Civil Pátrio.**

V – DOS REQUERIMENTOS DESTA LIDE COLETIVA.

Diante do quanto exposto, a parte Autora requer, ainda, que:

- a) seja determinada a intimação da parte Ré, por seus advogados ou pessoalmente, a fim de que, com esteio no parágrafo 3º do art. 308, do atual Código de Processo Civil, compareçam à audiência de conciliação ou de mediação, na forma do art. 334;
- b) não havendo autocomposição, que o prazo para a contestação seja contado na forma do art. 335 do Código de Processo Civil Pátrio, sem necessidade de nova citação da parte Ré;
- c) a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, desde logo, em face do previsto no artigo 18 da Lei n.º 7.347/85 e do art. 87 da Lei n.º 8.078/90;
- d) sejam as intimações do Autor concretizadas virtualmente, através do endereço eletrônico jsuzart@mpba.mp.br, em face do disposto no art. 180, do atual Código de Processo Civil e no art. 199, inciso XVIII, da Lei Complementar Estadual n.º 11/96 (Lei Orgânica do Ministério Público do Estado da Bahia);
- e) a inversão do ônus da prova, em favor da coletividade de consumidores substituída pelo Autor, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor;
- f) a publicação do edital previsto no artigo 94 da Lei n.º 8.078/90, para conhecimento dos interessados e eventual habilitação no feito como litisconsortes;
- g) protesta-se provar o alegado por todos os meios de prova admitidos em direito, especialmente pela produção de prova testemunhal e pericial e, caso necessário, pela juntada de documentos, bem como por todos os demais instrumentos indispensáveis à cabal demonstração dos fatos articulados na presente inicial.

Atribui-se à presente causa o valor de R\$ 525.000,00 (quinhentos e vinte e cinco mil reais), para fins dos efeitos jurídicos processuais cabíveis.

Acompanha esta medida judicial coletiva o Inquérito Civil n.º 003.9.276097/2023, contendo todas as folhas devidamente identificadas pelo Sistema Eletrônico IDEA/MPBA.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA**

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré
Bloco principal, 2.º andar
Salvador/Bahia – CEP 40050-001
Tel.: (71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

Termos em que pede e espera deferimento.

Estado da Bahia, Cidade de Salvador.

Ano 2024, 16 de julho.

Joseane Suzart Lopes da Silva
Promotora de Justiça