

Exmo. Sr. Dr. Juiz de Direito da Vara Empresarial da Comarca da Capital

Ref.: Procedimentos 853/2008 e 454/09

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, por intermédio do Promotor de Justiça que ao final subscreve, vem, respeitosamente, perante Vossa Excelência, e com fulcro na Lei 7.347/85 e 8.078/90, *ajuizar* a competente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA CONSUMERISTA com pedido de liminar

em face **NOKIA DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.140.198/0001-34, situada na Avenida das Nações Unidas, nº 12.901, 11º andar, Torre Norte, Brooklin Novo, São Paulo/SP, CEP.: 04578-000 e **PLL CENTRO SERVICE CELULARES LTDA.** inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.388.576/0001-42, situada na Avenida Calógeras, nº 30, loja B, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP.: 20030-070, pelas razões que passa a expor:

Legitimidade do Ministério Público

O Ministério Público possui legitimidade para propositura de ações em defesa dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, nos termos do art. 81, parágrafo único, I, II e III c/c art. 82, I, da Lei nº. 8078/90, assim como nos termos do art. 127, *caput*, e art. 129, III da CF, ainda mais em hipóteses como a do caso em tela, em que o número de lesados é

muito expressivo, vez que é sabido que a Operadora de Plano de Saúde possui diversos empreendimentos e clientes, vinculando os consumidores através de contrato de adesão, ligado à área de saúde, sendo a matéria de elevada importância. Claro está o interesse social que justifica a atuação do Ministério Público.

Nesse sentido podem ser citados vários acórdãos do E. Superior Tribunal de Justiça, entre os quais:

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO COLETIVA. DIREITOS COLETIVOS, INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS E DIFUSOS. MINISTÉRIO PÚBLICO. LEGITIMIDADE. JURISPRUDÊNCIA. AGRAVO DESPROVIDO.

- O Ministério Público é parte legítima para ajuizar ação coletiva de proteção ao consumidor, inclusive para tutela de interesses e direitos coletivos e individuais homogêneos. (AGA 253686/SP, 4a Turma, DJ 05/06/2000, pág. 176).

DOS FATOS

A empresa ré apresenta-se no mercado consumerista como uma fabricante de soluções tecnológicas de comunicação voltada para o segmento de telefonia móvel celular, comercializando os seus produtos em todo o território nacional.

No decorrer das investigações, restou evidenciado que o atendimento de consertos de aparelhos celulares se dá de forma morosa pela assistência técnica autorizada (PLL Centro Service Celulares Ltda.), bem como são utilizadas peças recondicionadas no reparo dos mesmos. Também restou evidenciado que a garantia legal e contratual dos produtos não vêm sendo observadas e que o termo de garantia não segue as formalidades legais.

Oficiado o PROCON/RJ, este informou haver 1448 atendimentos em face da ré, dos quais 524 por produtos entregues com dano/defeito, 313 por problemas havidos com garantia, 210 por falta de reposição de peça, 169 por não entrega/demora na entrega do produto, 74 por danos materiais causados pelo produto, 68 por vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) 47 por descumprimento do prazo de garantia, 36 por demora na montagem/montagem incompleta/incorreta e 18 por dano material/pessoal, decorrente de serviço, sendo que em relação à empresa PLL Centro Service Celulares Ltda., verificaram-se 05 atendimentos, dos quais 02 por produtos entregues com dano/defeito, 01 por garantia (abrangência de cobertura, etc.) e 01 por contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) – (fls. 07 – PJDC 848/08).

Oficiado o PROCON/RJ pela 2ª vez a fim de que fosse verificada a continuidade ou não da conduta delitativa, verificou-se um aumento significativo das reclamações em face da Nokia (**1920 atendimentos**) e, em relação à empresa PLL Centro Service Celulares Ltda., as reclamações também aumentaram, passando agora para **10 (dez)**.

O Departamento de Proteção de Defesa do Consumidor também informou, às fls. 126/132, do PJDC nº 853/08, em anexo, haver registradas **35.453 (trinta e cinco mil, quatrocentos e cinqüenta e três)** demandas na base de dados do seu Sistema Nacional de Informações Defesa do Consumidor – SINDEC.

Com o intuito de sanar as irregularidades constatadas, este órgão ministerial encaminhou minuta de Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta à Nokia do Brasil Tecnologia Ltda. e à PLL Centro Service Celulares Ltda., não logrando, contudo, êxito em fazer a sua formalização.

Diante desse quadro fático, resta cristalina a agressão aos direitos de incontáveis consumidores que sofrem abusos perpetrados pelas rés, as quais lesam os direitos difusos e coletivos de diverso consumidores, haja vista o aumento significativo das reclamações, indicando, assim, a imperiosa necessidade da propositura da presente ação.

DA FUNDAMENTAÇÃO

Da má prestação do serviço.

É cediço que o consumidor possui ampla proteção contra as práticas abusivas dos fornecedores. Diante da sua vulnerabilidade, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor estipula diversas regras que garantem a harmonia contratual entre as partes, condenando qualquer atitude do fornecedor que onere excessivamente o consumidor, lhe traga algum prejuízo ou dificulte a efetivação dos seus direitos. Outrossim, como princípios embaixadores destes direitos temos o da Boa-Fé, da Transparência, da Confiança, da Vulnerabilidade, da Equidade, da Segurança e do *In Dubio Pro Consumidor*.

Constitui direito básico do consumidor a garantia da qualidade e adequação dos produtos e dos serviços. Como bem leciona MARINS,

A adequação dos produtos e serviços ao binômio segurança/qualidade atende concretamente aos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo, encartadas no *caput* do art. 4º, da Lei nº 8.078/90, consistentes no atendimento das necessidades dos consumidores, com respeito à sua dignidade, saúde e segurança, própria proteção de seus interesses econômicos e à melhoria da sua qualidade de vida. A efetivação desse princípio, em última análise, é o fim ideal colimado por todo sistema protetivo do consumidor, e está a cargo do fornecedor (...) (James Marins. Responsabilidade da Empresa pelo fato do produto. São Paulo: RT, 1993, p.41.)

Neste diapasão, prevê o Código de Proteção e Defesa do Consumidor:

“Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as

variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e 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.”

Para a efetivação do citado artigo, mostra-se imperioso que a fornecedora disponha de assistência técnica que preste o serviço com qualidade, com o fito de que seja o consumidor, em período razoável, informado acerca do vício apresentado no produto e da possibilidade de reparação, posto que só assim poderá optar por uma das alternativas elencadas nos incisos supratranscritos. Frisa-se, ainda, ao contrário do estipulado pela 1ª ré, o vício do produto não será solucionado dentro de um prazo razoável. Primeiro, porque a lei define os prazos para tanto. Em segundo lugar, porque a expressão razoável é muito genérica, não podendo o consumidor ficar adstrito à vontade da ré para a solução de seu problema.

Vejamos algumas reclamações de consumidores que comprovam a má prestação de serviços pela ré. (fls. 131 do procedimento nº 853/08, em anexo):

“A consumidora portadora do CPF*****adquiriu em 29/07/2009 um aparelho celular da marca NOKIA modelo N5130, no valor de R\$ 449,00 conforme cupom fiscal de código número *****. Ocorre que o produto vem apresentando defeitos, tornando-se inadequado ao consumo, conforme comprovam as “OS” de números ***** , datados de 09/10/2009; *****datada de 16/11/2009 e *****datada de 29/01/2010, todas da Assistência Técnica Nokia PLL CENTRO. Mister se faz ressaltar que o aparelho encontra-se na Assistência Técnica, onde deu entrada na data de hoje pela terceira vez, o que fere o art. 18§ 1º do CDC, onde reza que o prazo para sanar o vício é de 30 dias, comprovando assim a falta de êxito, pois o defeito persiste levando a acreditar na existência de vício no produto. Diante do exposto, vem

requerer a troca de seu produto vicioso por outro em perfeitas condições de uso em consonância com os artigos 6º, III e IV; 18§1º, I e § 3º e 39, V e XII da Lei 8.078/90)”.

“O consumidor, no dia 11/07/2009, efetuou a compra de um CELULAR, marca NOKIA, modelo 2680, no valor de R\$ 299,00, conforme declaração em anexo. Ocorre que o produto apresentou defeito, o que levou o reclamante a entrar em contato com a empresa, por meio de sua assistência técnica, submetendo o produto a conserto, conforme ordem de serviço nº *****, data 08/12/2009, sendo que nesta ordem de serviço, o técnico descreve que houve oxidação do aparelho, porém o consumidor informa que o aparelho nunca teve contato com água. Insta acrescentar que o demandante contactou a empresa em diversas ocasiões, no intuito de dirimir a questão, entretanto não logrou êxito. Diante do exposto, requer o consumidor a restituição do valor pago pelo produto, monetariamente corrigido, com fulcro nos artigos 6º, III e 18, § 1º, II do CDC”.

Diante da constatação de vícios nos produtos adquiridos, tem o consumidor direito a uma reparação rápida e eficaz, devendo o fornecedor prezar por um atendimento de qualidade e com presteza, visando a diminuir ao máximo os transtornos até então causados, em observância, inclusive, aos deveres anexos que decorrem da cláusula da boa-fé objetiva.

O princípio da boa-fé objetiva, na formação e na execução das obrigações das relações de consumo, funciona como fonte de novos deveres especiais, deveres de conduta anexos aos deveres de prestação contratual, como os deveres de informação, cuidado e cooperação.

Segundo Luiz Antonio Rizzato Nunes,

Quando se fala em boa-fé objetiva, pensa-se em comportamento fiel, leal, na atuação de cada uma das partes contratantes a fim de garantir respeito à outra. É um princípio que visa garantir a ação sem abuso, sem obstrução, sem causar lesão a ninguém, cooperando sempre para atingir o fim colimado no contrato, realizando o interesse das partes. (NUNES, Luiz Antonio Rizzato. *Curso de Direito do Consumidor*. São paulo: Saraiva, 2004, p. 128.)

Neste sentido, é obrigação da 1ª ré por à disposição do consumidor assistências técnicas autorizadas que prestem serviços de qualidade, respeitando os deveres conexos de cooperação e cuidado com o consumidor.

Assim, a postura das rés em postergar o conserto dos vícios apresentados nos produtos, sem franquear aos consumidores o exercício dos direitos estampados no art. 18 do CDC, configura agressão ao sistema de tutela consumerista, eis que inviabiliza a concretização dos princípios e direitos a este inerentes.

Da inadequação das peças de reposição

As rés, ainda, em total dissonância com o código consumerista, não vêm empregando componentes de reposição adequados e novos, violando integralmente o disposto no art. 21 da norma legal mencionada, *in verbis*:

“Art. 21. No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar 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.”

Neste sentido:

“Cobrança. Serviços de retífica de motor. Utilização de componentes usados e sem garantia. Surgimento de novos defeitos. Autorização verbal do novo conserto. Irrelevância. Responsabilidade objetiva do fornecedor. Cobrança im procedente (...). (TAPR, 3ª C., AC n.º 72.6838, j. em 14.2.95, rel. juiz Domingos Ramina, v.u., JTAPR 4/124-126.)”

Assim, o emprego de componentes não genuínos, inadequados ou velhos caracteriza a impropriedade do serviço prestado, como também a inadequação da peça utilizada como

componente do produto final, podendo, inclusive, o fornecedor ficar sujeito às sanções previstas nos artigos 18 ou 20 da lei nº 8.078/90.

Da violação da garantia legal e contratual

Em total desrespeito ao consumidor, não vêm, ainda, as rés observando as garantias legais e contratuais, bem como não vêm expedindo o respectivo termo de garantia dos produtos em conformidade com que preceitua o art. 50, parágrafo único, do CDC, *in verbis*:

“Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado a esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática, com ilustrações.”

Deste modo, em não se dando cumprimento aos ditames legais, não resta outra solução senão a propositura desta ação civil pública, visando a compelir as rés ao cumprimento de suas respectivas obrigações.

DOS PEDIDOS

Da antecipação da tutela

Tendo em vista o até agora demonstrado, requer o MINISTÉRIO PÚBLICO o deferimento de tutela antecipada, ante a plausibilidade jurídica do pedido (*fumus boni iuris*) e a urgência na prolação do provimento jurisdicional requerido (*periculum in mora*), para o fim de determinar:

- a) que as rés sejam compelidas a sanarem no prazo máximo de 30 (trinta) dias todos os vícios e defeitos existentes nos aparelhos telefônicos celulares fornecidos pela primeira ré no mercado de consumo em geral, em obediência aos ditames do art. 18 § 1º da lei nº 8.078/90;
- b) que as rés observem todas as garantias legais e contratuais de seus produtos e serviços, tendo-se por complementar à garantia legal a garantia contratual;
- c) que as rés expeçam o respectivo termo de garantia, conforme preceitua o parágrafo único do art. 50 da lei nº 8.078/90;
- d) que as rés somente utilizem peças novas e originais em seus serviços de consertos de aparelhos telefônicos celulares, somente podendo fazer a troca por peças recondicionadas se expressamente autorizadas a tanto por seus consumidores;
- e) que seja a 1ª ré compelida a assegurar o fornecimento de peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação dos produtos por ela fornecidos no mercado de consumo em geral, mantendo, neste último caso, por período de no mínimo um ano tais peças de reposição dos aparelhos importados;
- e) que a 1ª ré seja compelida a retirar, imediatamente, do mercado de consumo em geral quaisquer dos produtos que possuam quaisquer vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, estipulando-se como pena pecuniária o pagamento de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por cada infração a cada item ora considerado.

Do pedido principal

Ex positis, requer o MINISTÉRIO PÚBLICO:

- 1º) que se torne definitiva a concessão de medida liminar, a fim de que:
 - a) as rés sejam compelidas a sanarem no prazo máximo de 30 (trinta) dias todos os vícios e defeitos existentes nos aparelhos telefônicos celulares fornecidos pela primeira ré no mercado de consumo em geral, em obediência aos ditames do art. 18 § 1º da lei nº 8.078/90;
 - b) as rés observem todas as garantias legais e contratuais de seus produtos e serviços, tendo-se por complementar à garantia legal a garantia contratual;
 - c) as rés expeçam o respectivo termo de garantia, conforme preceitua o parágrafo único do art. 50 da lei nº 8.078/90;
 - d) as rés somente utilizem peças novas e originais em seus serviços de consertos de aparelhos telefônicos celulares, somente podendo fazer a troca por peças recondicionadas se expressamente autorizadas a tanto por seus consumidores;
 - e) seja a 1ª ré compelida a assegurar o fornecimento de peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação dos produtos por ela fornecidos no mercado de consumo em geral, mantendo, neste último caso, por período de no mínimo um ano tais peças de reposição dos aparelhos importados;
 - e) a 1ª ré seja compelida a retirar, imediatamente, do mercado de consumo em geral quaisquer dos produtos que possuam quaisquer vícios de qualidade ou quantidade que os tornem

impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, estipulando-se como pena pecuniária o pagamento de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por cada infração a cada item ora considerado;

2º) a condenação das rés ao pagamento de danos materiais e morais ocasionados a cada consumidor lesado em decorrência do não cumprimento das obrigações acima, incluídos aí perdas e danos e juros de mora, legais e contratuais, danos estes a serem apurados no pertinente processo de habilitação;

3º) a citação das rés para virem responder à presente ação civil pública, na forma da lei;

4º) a expedição de edital no órgão competente, na forma do art. 94 da lei n.º 8.078/90;

5º) a produção de todos os meios de prova legalmente previstos e adequados, dentre eles, prova documental, testemunhal, depoimento pessoal das partes, pericial, etc., determinando-se a inversão do ônus processual, *ex vi* do art. 6º, VIII da lei n.º 8.078/90;

6º) que sejam as rés condenadas a pagar honorários ao CENTRO DE ESTUDOS JURÍDICOS DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, à base de 20% sobre o valor da causa, dado o valor inestimável da condenação, na forma da Lei n.º 2.819/97.

Dá-se à presente o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais)

Rio de Janeiro, 07 de junho de 2.010.