

**EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA \_ VARA EMPRESARIAL  
DA COMARCA DA CAPITAL – RJ**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, por intermédio do Promotor de Justiça que ao final subscreve, vem, com fulcro nas Leis 7.347/85 e 8.078/90, respectivamente, **ajuizar** a presente

**AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO**

**com pedido**

**liminar**

em face da **TECHNOS DA AMAZÔNIA INDÚSTRIA E COMÉRCIO S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, com endereço à Rua Mogno, nº 600, Distrito Industrial, Manaus – AM, CEP 69075-170, inscrita no CNPJ/MF sob nº. 69075-170, pelas razões que passa a expor:

**DOS FATOS**

Foi instaurada, no âmbito deste órgão de execução ministerial, investigação com objetivo de verificar a reclamação de irregularidade perpetrada pela empresa ré, uma vez que a mesma não mais estaria produzindo as peças de relógios de pulso que ainda se encontram em prazo de vida útil, o que impossibilitaria a substituição de peças defeituosas do produto e, conseqüentemente, a utilização do mesmo para o fim a que se destina.

Além disso, o “procedimento padrão adotado pelo Grupo Technos” (fl. 49), em caso de recebimento de produtos defeituosos

para reparo, é a cobrança de um valor antecipado para que seja executado o serviço de reparo. No caso, alega o reclamante que pagou para que a pulseira fosse trocada, porém recebeu o produto no mesmo estado que o enviara, sob alegação de que não mais havia a corrente em estoque, entretanto, o valor previamente desembolsado não foi devolvido imediatamente (fls. 16/33).

Na tentativa de solucionar o problema via Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), o reclamante noticiou que aguardou durante 15 (quinze) minutos pelo atendimento, o que induz a desistência de muitos clientes de resolver ser atendido e, finalmente, resolver o problema.

Instada a se manifestar, a ré aduziu às fls. 9/13 no procedimento administrativo que serve de base à presente, à guisa de justificativa para o fato agora incontroverso, que o produto em questão (relógio modelo TI5E901) não era produzido desde o ano de 2009.

Destacou, ainda em sua resposta, que a fabricante à época (Timex) manteve em seu estoque peças para reposição durante 3 (três) anos após o fim da produção. De acordo com a ré, esse prazo seria compatível com a vida útil de um relógio de pulso, não havendo, portanto, nenhuma irregularidade.

Com relação ao recebimento antecipado de um valor para que seja realizado o reparo, a empresa informou que constitui procedimento comum ao processo estruturado de venda de peças de reposição e que o caso da falta de reembolso do valor antecipado teria sido um fato atípico.

Nesse diapasão, os consumidores da referida empresa se encontram em uma situação de evidente vulnerabilidade, posto que, informados pela ré que o procedimento da empresa é exigir essa cobrança para que o defeito seja consertado, não resta alternativa que não seja pagar o valor exigido e “torcer” para que o contrato seja cumprido.

O Grupo Technos confessou às fls. 36/43 que realmente houve problemas no SAC da empresa. Porém, este fato teria sido solucionado recentemente e a demora não mais seria tão elevada como a noticiada.

Por fim, diante de tais fatos foram realizadas duas propostas para que fosse assinado Termo de Ajuste de Conduta com a referida empresa. Este, entretanto, não foi assinado pela ré, que reiteradamente negou o ocorrido, apesar do Inquérito Civil fundamentar conclusão em sentido contrário.

## **DA FUNDAMENTAÇÃO**

### **a- Da relação de consumo**

O Código de Defesa do Consumidor trata-se de uma lei princiológica, que pretende abarcar diferentes negócios jurídicos, com o fim de proteger o consumidor, parte vulnerável da relação entre fornecedor e consumidor. Vejamos:

*“(...) a definição de consumidor é relacional e depende da presença de um fornecedor no outro lado da relação jurídica submetida ao CDC, seja contratual ou extracontratual. É por isso que a*

*definição de fornecedor do art. 3º do CDC é tão ampla, para que um maior número de relações possa estar no campo de aplicação do CDC” (MARQUES, Claudia Lima, Manual de Direito do Consumidor, 2005, p. 79)*

No caso, a empresa exerce atividade relativa a duas relações de consumo, i) a ré como fornecedora profissional de produtos, que produz e comercializa relógios (art. 3º, § 1º do CDC); ii) a ré como fornecedora de serviço, que é qualquer atividade oferecida ao mercado de consumo mediante remuneração (art. 3º, §2º, CDC). Vê-se que a ré, além de vender os referidos produtos, também presta serviço de reparo mediante um valor previamente cobrado.

Assim, resta configurada a relação à qual o Código de Defesa do Consumidor se presta a proteger, em razão da vulnerabilidade a qual se encontram os consumidores, conforme se depreende da leitura do art. 4º, inc. I, do referido diploma legal:

“Art. 4º 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:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo”;

#### **b- Da prática abusiva e da vulnerabilidade**

“As práticas abusivas nem sempre se mostram como atividades enganosas. Muitas vezes, apesar de não ferirem o requisito da veracidade, carregam alta dose de imoralidade econômica e de opressão. (...) Manifestam-se através de uma

série de atividades, pré e pós-contratuais, assim como propriamente contratuais, contra as quais o consumidor não tem defesa, ou, se as tem, não se sente habilitado ou incentivado a exercê-las” (BENJAMIN, Antônio Herman de V. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos autores do Anteprojeto. p. 362).

No caso em tela, a ré, na qualidade de fornecedora de produto e prestadora de serviço, é responsável pela produção, venda e futura manutenção e reparo de eventuais vícios ou defeitos. Ocorre que não tem atendido a exigência do art. 32, parágrafo único, CDC, que impõe a oferta de peças de reposição do produto por período razoável após a cessação da produção do mesmo.

Desta forma, descontinuar o modelo do relógio e, três anos depois, retirar do mercado as peças respectivas deve ser considerado método comercial coercitivo e desleal, pois induziria o consumidor a adquirir outro produto quando o seu ainda estaria em plena vida útil, em vantagem patrimonial indevida para a ré.

Nesta esteira, três anos de vida útil de um relógio de pulso é menos que razoável como período em que a reposição de peças deve continuar disponível. Vejamos o *site* da própria marca do relógio em questão:

“Quando os relógios Timex revolucionaram a indústria, há mais de meio século, o consumidor procurava relógios duráveis e com um design moderno, além de um preço acessível em relação ao valor dos conhecidos relógios suíços.” (Em: <http://www.timex.com.br/sobre-a-marca-timex.html>. Acesso em: 10 de dezembro de 2014) .

Ora, se a marca utiliza a durabilidade de seu produto para divulgar mesmo, nada mais adequado que isso ser levado em consideração no momento de manter em estoque peças de reposição para que eventuais defeitos sejam sanados sem maiores problemas.

Afinal, a marca da ré certamente sairia arranhada se fosse associada à limitada vida útil de relógio de pulso a três anos.

Tanto é verdade que a vida útil do relógio supera os três anos que, apesar do defeito na pulseira, o maquinário funciona há quatros anos e nunca apresentou um problema sequer. De que adianta um relógio de pulso sem pulseira?

Em relação a isso, a ré, às fls. 44/44v, foi notificada a subscrever TAC para que se comprometesse a estender o prazo de comercialização das peças de reposição a 5 (cinco) anos contados da descontinuidade do produto, evitando a judicialização do caso e contribuindo para a solução extrajudicial dos conflitos para desassoberbar o judiciário.

Entretanto, a empresa não aceitou a proposta. A fundamentação, porém, apresenta dois pontos que corroboram a irregularidade na prestação de serviço: i) as peças funcionais dos relógios são mantidas em estoque 5 (cinco) anos após a interrupção da produção. Por que tal política não é adotada em relação à funcionalidade do produto? Sim, porque não se trata de mera questão estética, mas de viabilidade de utilização do produto; ii) apresentação do art. 13 do Decreto Federal nº 2.181/1997. Tal decreto impõe, no referido artigo no inciso XXI, que é considerada prática infrativa deixar, quando cessada a fabricação, *verbis*:

*“de manter a oferta de componentes e peças de reposição por período razoável de tempo, nunca inferior à vida útil do produto ou serviço”.*

Conforme visto anteriormente, o CDC foi criado para proteger os consumidores de uma maneira geral, sem ser possível

individualizar a priori a aplicação dos seus preceitos a comercialização de cada produto ou serviço especificamente, pois existe uma gama imensa de ilegalidades que podem ser perpetradas no mercado de consumo sem ser possível prever a todas.

Além disso, no que se refere ao caso em questão, não seria possível o CDC, no art. 32, ou o referido artigo do Decreto Federal especificar qual seria o prazo razoável de manutenção de peça de reposição de cada produto existente.

Tal Decreto foi além do Estatuto do Consumidor ao tentar estabelecer um critério mais objetivo, relacionado à vida útil do produto. Diante da afirmação no *site* da TIMEX e do próprio prazo de 5 (cinco) anos de manutenção de peças funcionais pela empresa, indubitavelmente a “vida útil” de um relógio de pulso excede os 3 (três anos) praticados pela ora ré.

Assim entende a jurisprudência:

CONSUMIDOR. TELEVISOR. AUSÊNCIA DE PEÇA DE REPOSIÇÃO PARA O REPARO. DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO. SENTENÇA MANTIDA. Considerando que a vida útil de um televisor de elevado preço à época de sua aquisição não pode ser inferior a 5 anos, houve **desrespeito ao artigo 32 do CDC. A parte ré não comprovou que a negativa em consertar o aparelho não foi devido a ausência de peça de reposição**, conforme as fls. 14/15. RECURSO DESPROVIDO. (TJ-RS Recurso Cível Nº 71004564399, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais,

Relator: Cleber Augusto Tonial, Julgado em 12/09/2013). **(gn.)**

Diante do precedente transcrito acima, conclui-se que o d. magistrado tem poder para complementar a norma consumerista que, conforme dito, impõe apenas prazo razoável para que sejam guardadas as peças de reposição. O que é prazo 'razoável'? Ao juiz cabe então a concretização deste princípio, exercendo a mediação concretizadora que hoje lhe cabe.

É certo que à ré se impõe a obrigação de fabricar produtos com determinado padrão de qualidade, durabilidade e desempenho, bem como a presteza no atendimento ao consumidor. Sem isso, o fornecedor induziria o consumidor menos valente, abusando da sua vulnerabilidade, a adquirir um produto novo, ao invés de consertar o que ainda está em vida útil, mas não pode ser reparado pela forma de prestação do serviço da ré.

Em suma, deve ser a ré obrigada a manter em seu estoque as peças necessárias para que os possíveis vícios e defeitos do produto sejam reparados durante prazo razoável, que deve ser fixado por esse r. juízo.

Não bastasse isso, a reclamação também diz respeito à cobrança antecipada para o reparo, embora o pagamento pela prestação do referido serviço seja, em regra, contra a entrega do produto já reparado, sendo que, no caso, a empresa exigiu o pagamento adiantado, mas não devolveu o valor pago juntamente com o produto não reparado, que só veio ao poder do consumidor cerca de sessenta dias depois do recebimento do relógio sem reparo, o que também abusa da vulnerabilidade do consumidor.

Vejamos:

“Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: \_

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva”

Nada mais faz a ré, no caso, do que exigir adiantadamente do consumidor determinado valor por uma suposta prestação que, conforme visto, sequer sabe se poderá realmente cumprir. Isto é, antes de avaliar a solução cabível e se a execução do serviço será possível, a empresa recebe certa quantia por isso, remunerando-se, literalmente, por nada.

O que é isso se não exemplo de abuso de vulnerabilidade?

O consumidor é exposto de modo que ele não consegue se defender. Ele se encontra em uma situação de opressão, na qual se vê obrigado a pagar aquela quantia, caso contrário não terá seu produto consertado. Nada pode fazer para evitar tal prática abusiva da empresa. E pior, tendo-se submetido à mesma, fica a ver navios quando o produto lhe é devolvido mas o valor pago não é reembolsado senão sessenta dias após.

### **c- Da boa-fé objetiva**

Trata-se do princípio base do Direito do Consumidor – evidentemente violado no caso em tela, que traz a ideia de cooperação, respeito e fidelidade não só nas relações contratuais, mas também nas comerciais. Espera-se determinada conduta das partes contratantes antes, durante e após a conclusão do negócio. Caso essa postura seja desrespeitada, ela deve ser considerada como abusiva.

Nas relações de consumo, a boa-fé nas relações comerciais é requisito que se exige tanto do consumidor quanto do fornecedor, de modo a garantir que haja transparência nas relações e, desta forma, seja mantido equilíbrio entre as partes.

A boa-fé urge como principal equilibrador das relações de consumo, pois, ao reconhecer o consumidor como parte vulnerável na relação jurídica, corrige-se-a, justificando a aplicação de tal princípio em favor dos consumidores.

Vê-se, a partir do relatado anteriormente, que a política da ré, de imediato, desrespeitaria a boa-fé objetiva, posto que, *data venia*, a empresa age de má-fé e acaba por lesar os consumidores, que acreditam que receberão um produto durável, ou que pelo menos poderão consertá-lo quando necessário, entretanto não é o que efetivamente ocorre.

Sendo assim, não só há prática abusiva, desrespeito a vulnerabilidade do consumidor, bem como há violação da boa-fé objetiva da relação comercial. A ré, ao invés de prestar serviço adequado, prefere se prevalecer da sua posição de vantagem na relação de consumo para extrair do consumidor vulnerável vantagem manifestamente indevida.

Ratifica este entendimento, a reclamação de que a demora no Serviço de Atendimento ao Cliente atingiria tempo de espera de 15 (quinze) minutos, o que causa transtornos aos consumidores, que, em sua maioria, desistem de resolver seus problemas e adquirem um novo produto.

Nota-se, portanto, que diversos aspectos da política comercial da ré apontam para um único sentido: induzir os consumidores a adquirir um novo produto, de maneira oposta ao que deveria ser feito, que é garantir o reparo do produto, conforme dispõe o art. 32 do CDC e o art. 13, XXI do Decreto Federal nº 2.181.

#### **d- Do pressupostos para o deferimento da liminar**

**É flagrante o *fumus boni iuris*** que emana da tese ora sustentada, não só à luz dos preceitos constitucionais que conferem ao consumidor o direito a receber especial proteção do Estado, mas também do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor que erige a direito básico do consumidor a proteção contra práticas abusivas.

Outrossim, o serviço prestado pela ré ao mercado de consumo está, no caso, em desacordo com os princípios legais que o deveriam orientar, sendo-o de forma inadequada e ao arrepio dos ditames da Lei 8.078/90 e do decreto n. 2.181/97.

O ***periculum in mora*** se prende à dificuldade de se reparar os danos causados aos consumidores, que se estendem desde a dificuldade do obter o reparo do produto pois as peças de reposição são retiradas do mercado, até a dificuldade de manter contato com o SAC da ré, submetendo o consumidor a espera pelo atendimento por mais de quinze minutos, passando pela cobrança antecipada do valor do serviço de reparo do produto.

Ante o exposto, o **MP** requer **LIMINARMENTE** seja determinado que a **TECHNOS AMAZONIA IND. E COM. S/A**, seja obrigada a corrigir a prestação do serviço de comercialização de produtos e assistência técnica, (i) **mantendo** em estoque pelo prazo de dez anos correspondente à vida útil dos produtos que comercializa qualquer peça de reposição necessária à utilização do mesmo, inclusive pulseiras de relógios de pulso, sendo que em caso de não ser possível fazê-lo, oferecer ao consumidor as alternativas do art. 18, § 1º, I, II e III; (ii) assim como **se abstendo** de proceder à cobrança antecipada de qualquer valor supostamente devido pela execução do serviço de reparo dos produtos que comercializa e, finalmente, **prestando** o serviço de atendimento ao consumidor para que as chamadas sejam atendidas em no máximo sessenta segundos, sob pena de multa de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) por ocorrência, corrigidos monetariamente.

### **DA TUTELA DEFINITIVA**

Pelo exposto, **REQUER finalmente o MP:**

a) a citação da ré para, querendo, contestar a presente, sob pena de revelia, sendo presumidos como verdadeiros os fatos ora deduzidos;

b) que, após os demais trâmites processuais, seja finalmente julgada procedente a pretensão deduzida na ação, **condenando** a ré à obrigação de fazer, consistente a prestar adequadamente o serviço de comercialização de produtos e assistência técnica, confirmando-se o pedido liminar integralmente;

c) que seja a ré condenada a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os eventuais danos causados aos consumidores individualmente considerados, em consequência do descumprimento de sua obrigação de prestação do serviço de comercialização de produtos e assistência técnica;

d) que seja a ré condenada a reparar o dano moral coletivo causado pelo abuso da boa-fé objetiva nas relações de consumo com a política de comercialização de produtos e prestação do serviço de assistência técnica;

e) que sejam publicados os editais a que se refere o art. 94 do CDC;

f) que seja a ré condenada 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.

Protesta-se por todos os meios de prova em direito admitidos, em especial pela prova testemunhal, por depoimento pessoal do representante legal da empresa ré, bem como pela prova documental superveniente, sem prejuízo da inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, atribuindo-se à

causa, de valor inestimável, o valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

Rio de Janeiro, 11 de dezembro de 2014

**Rodrigo Terra**  
**Promotor de Justiça**