



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 003.9.183278/2022.

EMENTA: AÇÃO CIVIL PÚBLICA – RECORRENTE VENDA DE PRODUTOS COM VÍCIOS POR INADEQUAÇÃO – FRUSTRAÇÃO DAS EXPECTATIVAS DOS CONSUMIDORES – RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA DA VIA S/A, RESPONSÁVEL PELAS CASAS BAHIA, INCLUSIVE NO QUE TANGE À ASSISTÊNCIA TÉCNICA – VICISSITUDES ENFRENTADAS, PELOS CONSUMIDORES, QUANDO O BEM É ESSENCIAL, PARA REALIZAREM A SUBSTITUIÇÃO IMEDIATA OU TEREM O VALOR RESTITUÍDO – CONFIGURAÇÃO DE PRÁTICAS ABUSIVAS – RECUSA DE ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DOS DESTINATÁRIOS FINAIS – INSERÇÃO, NO MERCADO DE CONSUMO, DE BENS EM DESACORDO COM OS ÓRGÃO TÉCNICOS COMPETENTES – VIOLAÇÃO À GARANTIA LEGAL – TRANSGRESSÃO À BOA-FÉ OBJETIVA – NEGATIVA DE SUBSCRIÇÃO DE TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA – PREJUÍZOS MATERIAIS E MORAIS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES – DANO MORAL COLETIVO QUE DECORRE DA VIOLAÇÃO DE VALORES JURÍDICOS SUPERIORES, CUJA PRESERVAÇÃO ININTERRUPTA IMPORTA À COMUNIDADE COMO UM TODO – INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA – NECESSÁRIA ANTECIPAÇÃO DA TUTELA PRETENDIDA – PROCEDÊNCIA DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

1. Trata-se de Ação Civil Pública, proposta em face da VIA S/A, responsável pelas CASAS BAHIA, em razão de sua postura arbitrária no mercado de consumo, constatando-se a recorrente venda de produtos com vícios por inadequação,



frustrando-se as expectativas dos consumidores e causando-lhes prejuízos econômicos;

2. Entretanto, a citada pessoa jurídica queda-se inerte para solucionar as demandas dos consumidores, inclusive no que se refere à assistência técnica, a despeito de sua responsabilidade objetiva e solidária diante dos vícios por inadequação;

3. Nesse ínterim, verifica-se que a Acionada também desrespeita o microssistema consumerista vigente no que concerne às hipóteses de bens essenciais com vícios, eis que não possibilita a troca ou restituição dos valores, de forma imediata, aos consumidores;

4. A parte *ex adversa*, portanto, não observa os prazos decadenciais, para que os consumidores reclamem pelos vícios, pois não adota as providências legais cabíveis para sanar os problemas, ainda que dentro da garantia legal, principalmente no caso de produtos essenciais;

5. Por todo o exposto, a Demandada viola a cláusula geral da boa-fé objetiva, consubstanciando transgressões aos direitos dos consumidores e práticas abusivas, como recusar atendimento às demandas dos destinatários finais e inserir, no mercado de consumo, bens em desacordo com os órgãos técnicos competentes.

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 003.9.183278/2022**, 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:

VIA S/A, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas (CNPJ/MF) sob o n.º 33.041.260/0652-90, sediada na Avenida Rebouças, n.º 3.970, 28º andar, Pinheiros, São Paulo/SP, CEP 05402-918, **endereços eletrônicos** silva@zeigler.com.br, joao@zeigler.com.br, contencioso@zeigler.com.br e lorena@zeigler.com.br, **responsável pelas "CASAS BAHIA"**, 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 003.9.183278/2022. Este Procedimento reuniu provas de que a **Empresa VIA S/A, responsável pelo comércio varejista que atua sob o nome fantasia CASAS BAHIA**¹, adota 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, ou, ainda, dificultando que os consumidores, se for o caso, troquem o produto ou sejam restituídos. Ademais, a Demandada não zela para que os consumidores façam uso

¹ Conferir correspondência eletrônica às fls. Autos ID MP 8231533 – p. 1.



imediatamente das alternativas legais cabíveis quando o produto viciado se trata de bem essencial. Dessa forma, a Empresa Ré não respeita os prazos decadenciais da garantia legal, inclusive determinando prazo exíguo, que não possui respaldo legal, em relação a produtos essenciais.

A investigação, que instrui essa medida judicial coletiva, lastreou-se, inicialmente, em Notícia de Fato², formalizada pelo Sr. Ítalo Bogarim Santos, no dia 06 de maio de 2022, em face das CASAS BAHIA. O referido consumidor argumenta que o Sr. Ailton Souza, seu sogro, adquiriu uma bicicleta motorizada, junto à mencionada Empresa, no estabelecimento comercial situado no bairro da Calçada, nesta Capital, mediante o pagamento do montante de R\$ 3.200,00 (três mil e duzentos reais). No entanto, relata que "HÁ APROXIMADAMENTE 1 MÊS, E COM POUCOS DIAS DE USO A BICICLETA APRESENTOU DEFEITO E NÃO LIGOU MAIS". Em seguida, aduz que "FOI CONTACTADA A LOJA E ESTA INFORMOU QUE COMO JÁ HAVIA SE PASSADO 7 DIAS NÃO PODIA MAIS SANAR O PROBLEMA E ENCAMINHOU PARA O CLIENTE ASSISTÊNCIA TÉCNICA (ROCKET)".

Complementa que "A ASSISTÊNCIA TÉCNICA INFORMOU QUE NÃO TEM REPARO AUTORIZADO AQUI NA CIDADE, SÓ EM SÃO PAULO, E OFERECERAM UM VALOR R\$ 150,00 PARA CUSTEAR A MÃO DE OBRA DE ALGUM TÉCNICO LOCAL". Alega, ainda, que "TAMBÉM FICARAM DE ENVIAR AS PEÇAS PELO CORREIO, SÓ QUE ATÉ A PRESENTE DATA AS PEÇAS NÃO CHEGARAM. O CONserto NA ASSISTÊNCIA EM SALVADOR FOI ORÇADO EM R\$ 250,00". Noutro giro, destaca-se que, em 09 de maio de 2022, foi exarada certidão³, constatando a existência de vários procedimentos extrajudiciais no âmbito das Promotorias de Justiça do Consumidor desta Capital, em face da Empresa CASAS BAHIA, que investigam irregularidades diversas. Também foi detectada a existência de uma Ação Civil Pública em face da referida Empresa, que diz respeito à não entrega de produto adquirido pela internet. Por conseguinte, a 5ª Promotoria de

² Conferir Notícia de Fato às fls. Autos ID MP 6881077 - p. 1 e 2.

³ Conferir Certidão às fls. Autos ID MP 6898416 – p. 1 e 2.



Justiça do Consumidor (5ª PJC), instaurou Inquérito Civil⁴, em 18 de julho de 2022, com o fito de apurar as condutas ilícitas relatadas na Representação supramencionada.

Segundo os dados constantes da Notícia de Fato, a CASAS BAHIA tem negado a substituição de produtos no prazo de garantia legal, estabelecendo o período máximo de 07 (sete) dias, em média, mesmo tratando-se de vícios ocultos, violando, por conseguinte, os arts. 26 e 50 da Lei Federal n.º 8.078/90, que asseguram, como direito do consumidor, os prazos de 30 (trinta) e 90 (noventa) dias, para as devidas reclamações, respectivamente, diante de problemas em bens não duráveis e duráveis. Também tem atuado com morosidade na resolução de demandas apresentadas pelos consumidores, limitando-se a indicar assistência técnica especializada localizada no Estado de São Paulo, sem promover esforços para a resolução das problemáticas, tampouco acompanhando os destinatários finais no saneamento dos seus pleitos, vilipendiando, assim, os direitos basilares da coletividade consumerista.

Ademais, buscou-se investigar, ainda, que a referida Empresa tem ofertado produtos sem a devida qualidade, seja com baixa durabilidade ou com ausência de peças e/ou partes essenciais, gerando diversos transtornos aos consumidores, transgredindo o quanto disposto pelos arts. 12 a 24 da mencionada Lei Federal n.º 8.078/90, gerando para os adquirentes prejuízos de natureza material e moral. Em complemento, vem demonstrando desídia ao não realizar a restituição dos valores devidos aos consumidores, mesmo na hipótese de produtos adquiridos com vícios/defeitos, ao alvedrio do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, conforme disposto por seu art. 35, incisos I a III.

Em sede da Portaria, que deflagrou o Inquérito Civil, registrou-se adrede a flagrante postura da Empresa que, na condição de comerciante de bens, é responsável, em caráter solidário e objetivo, com os demais integrantes da cadeia de fornecimento, não podendo limitar-se a indicar assistência técnica fora desta unidade estatal e a estabelecer exíguo prazo para a imediata substituição de bens e devolução de

⁴ Portaria de Instauração de Inquérito Civil às fls. Autos ID MP 8067108 – p. 1 a 5.



montantes. Por conseguinte, determinou-se que a Empresa, em questão, fosse notificada, para que se manifestasse no feito e apresentasse cópia dos seus atos constitutivos, no prazo de 20 (vinte) dias úteis. Também se determinou que fossem oficiadas a Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Bahia (PROCON-BA) e a Diretoria de Proteção e Defesa do Consumidor do Município de Salvador (CODECON), com o fito de que, em semelhante prazo, encaminhassem informações sobre denúncias envolvendo a referida pessoa jurídica, no que concerne ao objeto da apuração.

Com efeito, o Órgão Ministerial realizou pesquisa nos sítios virtuais “Reclame.Aqui” e Consumidor.gov, através da qual foram constatadas 110 (cento e dez) protestações de consumidores, em face da CASAS BAHIA, que arregimentavam o quanto veiculado na Notícia de Fato e comprovavam o caráter efetivamente coletivo da Representação supracitada. As referidas reclamações versavam, principalmente, sobre as seguintes problemáticas: i)desrespeito ao prazo de garantia legal, limitando o direito de troca por vícios aparentes e/ou ocultos ao período de 07 (sete) dias; ii) venda de produtos com defeitos/vícios, ausência de peças/partes essenciais, prejudicando os consumidores e reduzindo o valor dos bens; iii) morosidade, por parte da Empresa, em solucionar as demandas dos consumidores, sobretudo em relação à devolução de valores e conserto dos bens/produtos adquiridos⁵.

1.1 – DAS RECORRENTES DENÚNCIAS FORMULADAS CONTRA AS “CASAS BAHIA”, 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

⁵ Conferir Certidão às fls. Autos ID MP 8067109 – p. 1.



algumas das irresignações verificadas, a partir das quais se evidenciam práticas deletérias adotadas pela **VIA S/A**.

Em protestação disposta na plataforma eletrônica “Reclame.Aqui”, um consumidor aduz que “Comprei uma geladeira nas casas bahia da marca Samsung, no primeira dia percebemos que ela não gelava bem a parte de baixo e fazia muito gelo na parte do freezer” (*sic*). Relata, ainda, que “fomos nas casas bahia no primeiro dia útil após a compra e fomos informados que deveríamos fazer um laudo com o técnico da Samsung, essa laudo foi feito, constataram o defeito, o gerente se negou á trocar por outro produto igual ao que compramos” (*sic*). Complementa que o gerente alegou que “a geladeira era produto de mostruário e que não poderia efetuar a troca, gostaríamos que as casas bahia tomasse a devida providência. Não podemos ficar com o produto com defeito, sem uma resposta da loja” (*sic*)⁶.

Em outra reclamação, um consumidor aduz que “Minha filha comprou um escova de secar cabelo no dia 16/4/2022 de mostruário da britânica, no mês seguinte dia 6/5/2022 a mesma apresentou um barulho alto e cheiro de queimado” (*sic*). Acrescenta que “liguei na loja e eles disseram q não fazem a troca” (*sic*)⁷. Outro cliente afirma que “Comprei um beliche nas casas Bahia, esses dias fui subir na cama pra troca o lençol da cama de cima, simplesmente a cama quebrou comigo em cima, a cama e para e para pessoas até 80 quilos, e eu só tenho 55 kl, machuquei meu braço” (*sic*). Ressalta, ainda que, “agora estou usando só a cama de baixo que também está querendo quebrar, pois o material e péssimo, estou pagando a cama ainda, enquanto meus filhos estão dividindo uma cama para 3 crianças” (*sic*)⁸.

Outro cliente relata que “Comprei uma Geladeira nova, e com 14 dias ela veio a apresentar defeito. Entrei em contato pessoalmente com a loja para garantir meu direito de trocar por uma outra geladeira sem defeitos pois havia comprado um produto novo (...)” (*sic*). Aduz que “A empresa não fez a troca e contatou um técnico, que após 5 dias

⁶ Conferir fls. Autos ID MP 8067110 – p. 1.

⁷ Conferir fls. Autos ID MP 8067110 – p. 13.

⁸ Conferir fls. Autos ID MP 8067110 – p. 25.



úteis do solicitado compareceu a minha residência e atestou que a mesma apresentava um defeito”. Todavia, destaca que “A nenhum momento a empresa me informou que que devolveria meu dinheiro ou trocava meu produto, deixando implícito assim que eu deveria ficar com um produto consertado (não novo) (...)” (*sic*). Complementa que “Vale lembrar que tenho família grande inclusive com idoso em casa” (*sic*)⁹.

Em denúncia disposta no sítio eletrônico, um consumidor veicula que “Comprei um refrigerador FF 400L BRASTEMP BRM54HKB 220V EVOX no dia 11/04/2022 e a geladeira chegou no dia 12/04/2022”. Adiciona que “Aguardei um tempo para ligá-la e nesse dia a noite e no dia seguinte 13/04/2022 percebi que o refrigerador não gelava” (*sic*). Dessa forma, menciona que o gerente “me disse que a loja não poderia fazer a troca, tudo isso em menos de 24 anos de uso do produto (...)” (*sic*). Também aduz que “Eu estive por mais duas vezes na loja e não consigo trocar o produto” (*sic*), bem como “A fabricante quer que o técnico desmonte a geladeira para tentar resolver o problema, mas eu não aceito mexer no produto novo. Enquanto isso eu estou perdendo leite, frutas, queijo, ovos... Cansada disso!” (*sic*)¹⁰.

Outro consumidor narra que “DIA 22/04/2.022 COMPREI UM SECADOR 2100W, PHILCO CHERRY, 110V, MINHA ESPOSA USOU 02 VEZES, NA 3VEZ AGORA DIA 09/05/2.022 (17 DIAS DA COMPRA), O APARELHO QUEIMOU, FUMACIOU” (*sic*), sendo que “NO MEU APARTAMENTO SÓ O CHUVEIRO É 220V, AS TOMADAS TODAS 110V” (*sic*). Aduz que “HOJE FUI NA LOJA ONDE COMPREI, FALARAM QUE PRA TROCA DO APARELHO A GARANTIA É DE 07 DIAS (...)”. Complementa que “DISSE QUE TENHO QUE USAR A GARANTIA DA FÁBRICA, QUE EU PROCURASSE UMA AUTORIZADA, NÃO ACHEI CORRETO. TEM COMO VCS ME AJUDAREM?” (*sic*)¹¹.

Em outra contestação, relata-se que “Dia 10/04 efetuei a compra de uma máquina de lavar roupas da Samsung na filial do Shopping RioMar Fortaleza das Casas Bahia. No momento da instalação foi percebido o defeito” (*sic*). Explica que “A máquina

⁹ Conferir fls. Autos ID MP 8067110 – p. 30.

¹⁰ Conferir fls. Autos ID MP 8067110 – p. 31.

¹¹ Conferir fls. Autos ID MP 8067110 – p. 38.



simplesmente nem chega a ligar, disparando o disjuntor. De imediato foi entrado em contato com o vendedor da loja, que me indicou um telefone para agendar uma visita técnica” (*sic*). Complementa que “Já liguei 3 vezes, na última me deram outro telefone, desta vez da própria Samsung, e continuo aguardando a solução do problema. Estou muito insatisfeito com o pós-venda das Casas Bahia” (*sic*). Por fim, ressalta que “Era simplesmente para a loja ter feito a troca do produto, que visivelmente veio com defeito. Estou me sentindo desrespeitado como consumidor. Já se passaram 10 dias e nada de solução!” (*sic*)¹².

Em mais uma irrisignação, um cliente reporta que “(...) minha mãe tem 85 anos mora sozinha idosa comprou uma geladeira Philco Inx, com garantia estendida” (*sic*). Pontua que “com 10 dias a geladeira apresentou defeitos, fui até a loja de origem e comuniquei, o mesmo acionou a assistência técnica, demorou 10 dias, o técnico super despreparado não sabia dizer o defeito (...)” (*sic*). Dessa forma, complementa que “minha mãe permanece sem geladeira, pagou caro pelo produto, ela procurou a loja que insiste no conserto da mesma, não acho justo pagar 4737.00 em uma geladeira Philco para em 10 dias querer consertar, ela só quer a troca da geladeira por outro modelo (...)” (*sic*)¹³. Outro consumidor veicula que “Dia 16/03 me venderam uma máquina de lavar de alta pressão com defeito, não funciona, fui na loja fazer a troca ou a devolução do dinheiro e não quiseram nem tentar resolver meu problema” (*sic*)¹⁴. Ademais, em outra reclamação, ressalta-se que “Comprei uma máquina de lavar, chegou dia 08/01 e chegou com problema. Comuniquei dentro dos 7 dias que a loja me deu mas eles se negaram a trocar e passou para o fabricante que esta se negando a ajudar” (*sic*)¹⁵.

Destaca-se, ainda, a seguinte irrisignação de outro consumidor: “(...) comprei no dia 26 de fevereiro de 2022 um Cooktop da marca Philco 5 bocas na casas Bahia o Cooktop travou o botão ligado e o mesmo não desliga e fica vazando gás” (*sic*). Afirma que “peguei o produto fui em uma casas Bahia mais próxima e falei com o gerente porém o mesmo falou que só faria a troca se o produto estivesse no prazo de 07 dias para a

¹² Conferir fls. Autos ID MP 8067110 – p. 55.

¹³ Conferir fls. Autos ID MP 8067110 – p. 68.

¹⁴ Conferir fls. Autos ID MP 8067110 – p. 72.

¹⁵ Conferir fls. Autos ID MP 8067110 – p. 115.



troca porém meu produto é essencial e não posso esperar para ser resolvido” (*sic*). Por conseguinte, pontua que “eles se negaram a resolver o problema e falaram que iria abrir um chamado na Philco para que eles mandassem um técnico para avaliação do problema e assim se possível eles liberarem a troca” (*sic*)¹⁶.

Ademais, em reclamação veiculada no sítio eletrônico Consumidor.gov, um consumidor pontua que “Compareci a loja dia 01/04/2022, fiz a compra do produto (sanduicheira e Grill Mondial s12 pt 110v), após 3 dias apresentou defeito. Fui a loja e relatei o defeito do produto, fui informado que não poderia ser feito nada a respeito do problema” (*sic*)¹⁷. Outro cliente narra que “Compareci a loja das Casas Bahia para realizar a compra de um celular no dia 13/12/2021 Moto G10 ainda foi embutido na minha compra o chip da claro, 10 dias após a compra o celular passou a apresentar defeitos, não quer ligar” (*sic*). Ressalta, assim, que “eu compareci as Casas Bahia pra fazer a troca e eles disseram que não poderia fazer nada, liguei também porque fiquei indignada com isso e eles alegaram a mesma coisa que não podiam fazer nada por mim (...)” (*sic*)¹⁸.

Em outra irresignação, reporta-se que “O meu not está com a imagem se fechando e cheia de barras coloridas na tela, esse problema está acontecendo desde a primeira semana que comprei, fui na loja do Mangabeira shopping resolver antes dos 7 dias da compra” (*sic*). Entretanto, afirma-se que “a gerente pediu que eu procurasse o fabricante, porém não me atenderam” (*sic*)¹⁹. Outro cliente aduz que “Compareci a loja no dia 01/04/2022, comprei um celular Multilaser vita p9121 no valor de R\$ 157,41. O produto apresentou defeito dia 04/04/2022”. Em adição, assevera que “Compareci a loja e apresentei o problema, chegando la fui informado que não poderia ser feito nada para solucionar meu problema” (*sic*)²⁰.

¹⁶ Conferir fls. Autos ID MP 8067110 – p. 127.

¹⁷ Conferir fls. Autos ID MP 8067110 – p. 130.

¹⁸ Conferir fls. Autos ID MP 8067110 – p. 136.

¹⁹ Conferir fls. Autos ID MP 8067110 – p. 137.

²⁰ Conferir fls. Autos ID MP 8067110 – p. 138.



1.2 – DOS REGISTROS DE RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS DETECTADAS NO ÂMBITO DA SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DA BAHIA (PROCON-BA).

A posteriori, após ser oficiado pelo *Parquet*, o **PROCON-BA** informou que “foram encontrados em nossos assentamentos 1.727 (mil setecentos e vinte e sete) registros de atendimentos (Radical do CNPJ nº 33041260 – VIA S/A) e 04 (quatro) denúncias contra a referida pessoa jurídica”²¹. A partir da estatística dos registros de atendimentos²², é possível observar diversos problemas, como “produto com vício”, que, por exemplo, totalizam 45 (quarenta e cinco) atendimentos no que tange aos produtos “Fogão e Microondas”; e 181 (cento e oitenta e um) relacionados aos produtos “Geladeira e Freezer”. Identificaram-se 59 (cinquenta e nove) acerca dos produtos “Máquina de Lavar Roupa/Louça e Secadora”; e 35 (trinta e cinco) em relação aos produtos “Microcomputador/Produtos de Informática”.

Outrossim, o PROCON-BA detectou 21 (vinte e uma) irresignações quanto ao produto “Móveis (outros)”; 68 (sessenta e oito) relativas ao produto “Móveis para cozinha”; 169 (cento e sessenta e nove) referentes ao produto “Móveis para quarto”; 105 (cento e cinco) no que concerne ao produto “Móveis para sala”. E ainda 123 (cento e vinte e três) em relação ao produto “Telefone (convencional, celular, interfone, etc.)”; 116 (cento e dezesseis) referentes aos produtos “Televisão/Vídeo Cassete/Filmadora/Vídeo-Laser”.

Destaca-se, ainda, o problema no âmbito da “Garantia (abrangência, cobertura, etc.)”, que, a título exemplificativo, totaliza 15 (quinze) atendimentos quanto aos produtos “Geladeira e Freezer”; 7 (sete) em relação ao produto “Aparelho de Som (Gravador, 3x1, CD)”; 7 (sete) relacionados aos produtos “Máquina de Lavar Roupa/Louça e Secadora”, 7 (sete) relativos a “Microcomputador/Produtos de Informática”; 7 (sete) referentes ao produto “Móveis para quarto” ; 32 (trinta e dois)

²¹ Conferir Ofício às fls. Autos ID MP 9220775 – p. 1.

²² Conferir fls. Autos ID MP 9220775 – p. 2 a 14.



relacionados ao produto “Telefone (convencional, celular, interfone, etc.)”; 17 (dezessete) no que tange aos produtos “Televisão/Vídeo Cassete/Filmadora/Vídeo-Laser”.

Noutro giro, convém destacar o teor de algumas das denúncias encaminhadas pelo PROCON-BA ao *Parquet*, vez que se relacionam com as questões, ora, examinadas, nesta demanda coletiva. Uma consumidora, por correspondência eletrônica, informa que “Realizei a compra de uma geladeira no dia 12/11/2021 e o produto foi entregue em 23/11/2021, porém foi logo constatado que o mesmo estava com defeito” (*sic*). Aduz que “Entrei em contato com a loja e eles marcaram uma visita de um técnico que constatou que a Geladeira estava com problema no motor. A partir daí começou o problema, pois deram 7 dias, depois 18 dias” (*sic*), porém “até o presente momento, QUASE 3 MESES DEPOIS, não foi feita e coleta do produto com defeito e não foi ressarcido o valor” (*sic*). Em complemento, destaca que “Estou extremamente insatisfeita com essa situação, pois estou com uma geladeira que NÃO FUNCIONA e eles não resolvem” (*sic*)²³.

Outra consumidora, também via e-mail, denuncia que comprou uma geladeira nas Casas Bahia, porém veio com “defeito técnico”, que apareceu 10 (dez) dias após a compra. Acrescenta que a Empresa “está me enrolando para troca preciso de uma solução urgente” (*sic*)²⁴. Por sua vez, na Denúncia n.º 48585, o consumidor relata que “Comprei um guarda-roupa, porém veio avariado. Solicitei a reposição, entretanto tem 50 dias e nada foi resolvido” (*sic*)²⁵. Outrossim, na Denúncia n.º 47751, o consumidor reporta que comprou uma TV LED da marca Phillips, que teria apresentado um problema. Acrescenta que a assistência técnica AOC esteve em sua residência para realizar o reparo, tendo trocado a tela do aparelho, contudo, depois de 5 (cinco) dias, veio a apresentar o mesmo problema²⁶.

²³ Conferir fls. Autos ID MP 9220775 – p. 15.

²⁴ Conferir fls. Autos ID MP 9220775 – p. 16.

²⁵ Conferir Denúncia às fls. Autos ID MP 9220775 – p. 17 e 18.

²⁶ Conferir Denúncia às fls. Autos ID MP 9220775 – p. 19 e 20.



1.3 – DAS INFORMAÇÕES APRESENTADAS PELA COORDENAÇÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS DA BAHIA, PELA SENACON E PELOS MINISTÉRIOS PÚBLICOS ESTADUAIS DE SÃO PAULO, MINAS GERAIS, RIO GRANDE DO SUL, CEARÁ E PERNAMBUCO.

Posteriormente, a **Coordenação dos Juizados Especiais da Bahia**²⁷, após oficiada pelo *Parquet*, encaminhou lista de processos obtidos por busca. Em relação a estes, cumpre destacar o de n.º 0000090-77.2020.8.05.0103, que o localizador indica versar sobre vício/defeito do produto; o de n.º 0002347-75.2020.8.05.0103, com localizador “(...) VÍCIO PRODUTO – ESSENCIAL”; e o de n.º 0003998-11.2021.8.05.0103, que tem por localizador “(...) VÍCIO PRODUTO – GARANTIA ESTENDIDA”. Ademais, o **Ministério Público do Rio Grande do Sul**²⁸, em resposta ao ofício encaminhado pelo *Parquet*, pontuou a existência de procedimentos envolvendo a VIA S/A, tendo informado os procedimentos que tramitaram contra as CASAS BAHIA, dentre os quais cabe ressaltar: “ACP 00110902771934 – Por descumprimento dos prazos legais por vício de qualidade em produtos”; “IC 00832.00258/2010 – Prática abusiva consistente em não observação da garantia de produto trocado anteriormente”; e “Pai 01631.000.028/2015 – Compra de produto pela internet que apresentou defeito e a loja não providenciou a troca”.

A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON)²⁹ e os Ministérios Públicos Estaduais de São Paulo³⁰, de Minas Gerais³¹, do Ceará³² e de

²⁷ Conferir resposta e informações encaminhadas pela Coordenação dos Juizados Especiais da Bahia às fls. ID MP 8855942 – p. 1 a 3.

²⁸ Conferir resposta do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul e informações encaminhadas às fls. Autos ID MP 12159389 – p. 1 e 2, bem como ID MP 12159390 – p. 1.

²⁹ Conferir resposta da SENACON e informações encaminhadas às fls. Autos ID MP 10347026, ID MP 10347031 ID MP 10347032 ID MP 10347033, ID MP 10347034, ID MP 10347035, ID MP 10347036, ID MP 10347037, ID MP 10347038, ID MP 10347039.

³⁰ Conferir resposta do Ministério Público do Estado de São Paulo e informações encaminhadas às fls. Autos ID MP 11213721 – p. 1 e 2, ID MP 11213722 – p. 1 e 2, ID MP 11213723 – p. 1 a 22, ID MP 11213724 – p. 1 a 13, ID MP 11213725 – p. 1, ID MP 11213726 – p. 1 a 41, ID MP 11213727 – p. 1 a 6.

³¹ Conferir resposta do Ministério Público do Estado de Minas Gerais e informações encaminhadas às fls. Autos ID MP 11463252 – p. 1, ID MP 11463253 – p. 1 a 3, ID MP 11463255 – p. 1 a 9.

³² Conferir resposta do Ministério Público do Estado do Ceará e informações encaminhadas às fls. Autos ID MP 12027886 – p. 1 e ID MP 12027887 – p. 1 a 6.



Pernambuco³³ também encaminharam informações acerca de procedimentos envolvendo a VIA S/A. Estes, apesar de não apresentarem o mesmo objeto do Inquérito Civil acostado, instaurado pela 5ª PJC, corroboram que a Acionada adota reiteradas condutas ao alvedrio das normas consumeristas vigentes, violando os direitos dos consumidores. **Diante do exposto, conforme reclamações verificadas no “Reclame.Aqui” e no Consumidor.gov, além das manifestações do PROCON/BA, da Coordenação dos Juizados Especiais da Bahia, da SENACON e dos Ministérios Públicos Estaduais supracitados, evidencia-se que as práticas ilícitas adotadas pela VIA S/A são recorrentes no mercado de consumo. De mais a mais, afetam uma multiplicidade de consumidores e, assim, a coletividade consumerista, urgindo que tais condutas deletérias sejam obstadas.**

1.4 – 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.

A Demandada, em diversas oportunidades, manifestou-se nos autos do Inquérito Civil. Em síntese, na primeira petição escrita³⁴, alegou a ilegitimidade ativa do Reclamante, que seria “parte ilegítima para pleitear ou realizar qualquer reclamação”, pois busca que o Ministério Público adote providências em razão de situação ocorrida com o seu sogro. Além disso, apresentou esclarecimentos sobre os procedimentos e as políticas de troca adotados pela Empresa, sustentando que “está sempre atenta à legislação”, bem como “segue à disposição de seus consumidores com intuito de solucionar qualquer demanda da melhor maneira possível”. Afirmou que o Noticiante, a despeito de ter sido concitado, não juntou documentos que comprovassem o quanto alegado. Aduziu, ainda, que as reclamações encontradas no “Reclame.Aqui” e no Consumidor.gov, colacionadas aos autos, devem ser desconsideradas, haja vista que não

³³ Conferir resposta do Ministério Público do Estado de Pernambuco e informações encaminhadas às fls. Autos ID MP 11801785 – p. 1.

³⁴ Conferir manifestação escrita às fls. Autos ID MP 8680879 – p. 1 a 16.



possuiriam lastro probatório. Em complemento, nas suas manifestações escritas posteriores³⁵, a Empresa Ré reiterou seus argumentos e sustentou a regularidade da sua conduta.

O presente Órgão Ministerial destaca que todos os argumentos trazidos pela Ré, sintetizados acima, não são aptos a afastar a sua responsabilidade objetiva e solidária, conforme será demonstrado ao longo desta petição exordial. No plano fático, o que se verifica são várias posturas ao alvedrio do microsistema consumerista vigente, impondo-se necessária a atuação do Parquet para obstar as ditas condutas nefastas, visto que exercidas em face de uma multiplicidade de consumidores. Dessa forma, com o escopo de evitar a judicialização e ciente da quantidade desumana de expedientes que assoberba o Judiciário Baiano, bem como atravanca os trâmites processuais, esta Promotoria de Justiça propôs que a Demandada subscrevesse Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com o Órgão Ministerial.

Consoante a minuta³⁶, 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, a Empresa VIA S/A não concordou em subscrever o pacto³⁷, sob a alegação de que as obrigações, previstas no TAC, já são realizadas pela referida pessoa jurídica, que cumpre estritamente o Diploma Consumerista, notadamente em relação à sua política de troca.**

Com efeito, questiona-se: se a Ré realmente zelasse pelos direitos dos consumidores, por que temeria e/ou se oporia assinar instrumento que trata

³⁵ Conferir manifestações escritas às fls. Autos ID MP 9571748 – p. 1 a 8, ID MP 10095270 – p. 1 a 5, ID MP 11085283 – p. 1 a 5, ID MP 11336352 – p. 1 a 4.

³⁶ Conferir Proposta de TAC às fls. Autos ID MP 9046625 – p. 1 a 9.

³⁷ 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.



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 a Demandada a cumprir 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 comercializados pela VIA S/A através das CASAS BAHIA. 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. Assim sendo, o fato de o Sr. Ítalo Bogarim Santos, contatado pelo Secretaria das Promotorias de Justiça do Consumidor, não ter encaminhado os documentos referentes ao quanto narrado na Notícia de Fato, não afeta o caráter transindividual da demanda³⁸.

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 pela **VIA S/A**, que atua ao alvedrio do Diploma Consumerista. Nessa toada, evidencia-se que a conduta da Acionada afronta direitos básicos dos consumidores, tutelados pelo ordenamento jurídico brasileiro, bem como configura práticas abusivas no mercado de consumo, como será demonstrado.

2.1 – 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.

³⁸ Conferir Certidão às fls. Autos ID MP 8004868 - p. 1.



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 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”³⁹.

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”⁴⁰. 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”⁴¹, 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 afetada⁴².

De mais a mais, Cláudia Lima Marques explica que “O produto inadequado no

³⁹ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 585.

⁴⁰ GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor comentado artigo por artigo*. 17. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora JusPodivm, 2022. p. 270.

⁴¹ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de direito do consumidor*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019. p. 358.

⁴² 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.



sistema do CDC é aquele impróprio e o que tem seu valor diminuído⁴³. 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 diante⁴⁴.”

Sucedem que, no caso *sub analise*, a Requerida VIA S/A, mediante as CASAS BAHIA, tem 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, a Demandada está 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

⁴³ 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.

⁴⁴ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de direito do consumidor*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019. p. 357.



econômicos. Nessa senda, os destinatários finais dispõem seu tempo para tentar sanar os problemas junto à CASAS BAHIA, que, todavia, adota uma postura morosa e de descaso para resolução das demandas.

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”⁴⁵. 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”⁴⁶.

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 indicadas nos incisos I e III (...)”, entendimento já pacificado na doutrina⁴⁷. Por derradeiro, leciona Bruno Miragem que o prazo supracitado “se toma globalmente e de uma só vez”⁴⁸. 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 (...)”⁴⁹.

⁴⁵ Cf. MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 8. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 788-792.

⁴⁶ 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, 2017. p. 234.

⁴⁷ *Ibidem*, p. 235 e 236.

⁴⁸ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 8. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 778.

⁴⁹ 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).



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 *Códex Consumerista*. Explica Leonardo Roscoe Bessa que se trata de hipótese de “solidariedade legal *automática*”⁵⁰. 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)”⁵¹. Isso porque “A cada um deles é imputada a responsabilidade pela garantia de qualidade-adequação do produto”⁵². 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”⁵³.

Veja-se, portanto, que o fornecedor direto, que realiza a venda do produto para o consumidor⁵⁴, 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 fornecedora⁵⁵. **Nessa esteira, é patente a responsabilidade objetiva e solidária da VIA S/A, que, por meio das CASAS BAHIA, insere lauta quantidade de produtos viciados no mercado de consumo. Entretanto, a Acionada busca eximir-se da sua responsabilidade, pelo fato de as CASAS BAHIA se tratar de comércio varejista, o que não guarda qualquer pertinência.**

O microsistema consumerista foi explícito ao preceituar a responsabilidade solidária entre as fornecedoras diante de vícios por

⁵⁰ 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).

⁵¹ 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.

⁵² *Ibidem*, p. 685.

⁵³ STJ, AgInt no AREsp 1183072/SP, Rel. Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 02/10/2018, DJe 16/10/2018.

⁵⁴ *Ibidem*, p. 685.

⁵⁵ GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor Comentado artigo por artigo*. 17. Ed. rev. atual. ampl. Salvador: Editora Juspodivm, 2022, p. 247.



inadequação. Nesse viés, ainda que a VIA S/A, através das CASAS BAHIA, não seja a fabricante dos bens viciados, mas pessoa jurídica que os comercializa, deve ser responsabilizada objetiva e solidariamente. 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 VIA S/A seja compelida a verificar os fabricantes com os quais adquire os produtos para venda no comércio varejista, por meio das CASAS BAHIA, analisando se aqueles estão fornecendo produtos adequados e que possuem a qualidade esperada para comercialização. Noutro giro, a Acionada também deve ser condenada 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, a Requerida deverá 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.

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

Observa-se que a responsabilidade solidária da Ré também deverá 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 solidária⁵⁶. **Veja-se que, no caso da Acionada, a assistência técnica especializada está localizada em São**

⁵⁶ GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor Comentado artigo por artigo*. 17. Ed. rev. atual. ampl. Salvador: Editora Juspodivm, 2022, p. 247.



Paulo, conforme registrou o Noticiante, bem como a própria Empresa, nos autos do Inquérito Civil. Por outro lado, a Ré não adota postura diligente para que os produtos com vícios sejam encaminhados, de modo facilitado, à assistência técnica das fabricantes dos produtos.

Nesse contexto, deve-se ressaltar o entendimento da Terceira Turma do STJ no Recurso Especial n.º 1.634.851/RJ⁵⁷: “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/RS⁵⁸, no qual, inclusive, 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”.

⁵⁷ STJ, REsp 1.634.851/RJ, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/09/2017, DJe 15/02/2018.

⁵⁸ STJ, REsp 1.568.938//RS, Rel. Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 25/08/2020, DJe 03/09/2020.



Isso posto, com base na doutrina e na jurisprudência, a Demandada 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, a Empresa Ré deverá adotar as providências cabíveis para atender às demandas dos consumidores, tais como remeter o produto à assistência técnica e realizar a intermediação entre o consumidor e o fabricante. Todavia, no caso concreto, conforme relatos dos consumidores, a Acionada não demonstra conduta proativa e diligente para que as problemáticas sejam sanadas.

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 CDC⁵⁹”. Além disso, Leonardo Roscoe Bessa pontua que “O objetivo da norma é preservar um padrão mínimo de qualidade e a funcionalidade dos serviços (...)”⁶⁰.

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

⁵⁹ 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, 2013, p. 639.

⁶⁰ 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, 2017. p. 246.



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 Ré, 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.

Diante do exposto, urge que a VIA S/A seja compelida a garantir o efetivo encaminhamento dos produtos viciados à assistência técnica autorizada e especializada situada em Salvador/BA, não mais impondo tal iniciativa aos consumidores. Em caso de inexistência de assistência técnica autorizada e especializada na cidade da compra do produto, 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. O mesmo se aplica caso, de fato, só haja assistência técnica especializada localizada em São Paulo.

Em relação à qualidade dos itens comercializados, a Demandada deverá 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 VIA S/A verificar se as fabricantes, com as quais adquire os produtos, para o comércio varejista, 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.

2.1.2 – 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 Diploma⁶¹. **Logo, frisa-se que, nessas circunstâncias, o consumidor não precisará aguardar o prazo de 30 (trinta) dias⁶².** Nessa perspectiva, no que concerne ao produto essencial, este pode ser entendido “quanto à expectativa do consumidor em usá-lo de pronto (...)”⁶³, 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”⁶⁴, nas palavras de Leonardo Roscoe Bessa. Dessa forma, as necessidades do consumidor que irão determinar a essencialidade do bem⁶⁵. 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”⁶⁶.

⁶¹ Sobre o tema, conferir: CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de direito do consumidor*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019. p. 358-360.

⁶² GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor Comentado artigo por artigo*. 17. Ed. rev. atual. ampl. Salvador: Editora Juspodivm, 2022, p. 261.

⁶³ 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. 687.

⁶⁴ 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, 2017. p. 238.

⁶⁵ *Ibidem*, p. 238.

⁶⁶ GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor Comentado artigo por artigo*. 17. Ed. rev. atual. ampl. Salvador: Editora Juspodivm, 2022, p. 262.



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."⁶⁷.

No entanto, a Empresa Ré sequer cumpre o que é previsto pelo Diploma Consumerista quando se trata de bens essenciais, em que pese 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, como geladeira, fogão, notebook e celular. Verifica-se 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.

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

⁶⁷ GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor Comentado artigo por artigo*. 17. Ed. rev. atual. ampl. Salvador: Editora Juspodivm, 2022, p. 262.



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.

2.2 - 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 objetiva⁶⁸. 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”⁶⁹ – 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 (...)”⁷⁰.

No entanto, nesta demanda coletiva, já restou evidenciado que a Demandada se recusa a atender às demandas dos consumidores, quando não lhes oportuniza as alternativas dispostas pelo art. 18, § 1º, do CDC

⁶⁸ ALMEIDA, Carlos Ferreira de. *Os Direitos dos Consumidores*. Coimbra: Livraria Almedina, 1982, p. 186.

⁶⁹ 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, 2016. p. 311.

⁷⁰ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 319.



(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. Além disso, a Empresa Ré, mediante as CASAS BAHIA, 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 Demandada 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 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)”⁷¹, 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”⁷². Assim, “as normas são hoje imprescindíveis para o bom funcionamento do mercado”⁷³. **Contudo, o Inquérito Civil, acostado à Exordial, demonstra que diversos produtos comercializados pela VIA S/A, por meio das CASAS BAHIA, principalmente os essenciais,**

⁷¹ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 8. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020, p. 393-412.

⁷² 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, 2012, p. 275.

⁷³ 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, 2012, p. 277.



apresentam vícios por inadequação e, assim, não cumprem devidamente a sua finalidade.

A Requerida, por sua vez, 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. Noutra giro, torna-se patente que a Acionada, de forma recorrente, realiza a venda de produtos viciados, não ofertando bens com a devida qualidade. E não se trata de casos isolados: há número significativo de reclamações, suficientes para constatar a conduta ilícita da Empresa. Assim, configura-se mais uma violação às normas consumeristas, ante à verificação da prática abusiva em questão, que necessita ser coibida pelo Poder Judiciário, com o fito de que a Demandada não continue a causar transtornos e prejuízos aos destinatários finais.

2.3 - 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 (...)"⁷⁴. De mais a mais, Cláudia Lima Marques ressalta que a

⁷⁴ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 674.



garantia legal “independe de termo expresso (art. 24), existe naturalmente”, sendo “implícita, interna ao produto”⁷⁵.

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*)”⁷⁶. Impõe, assim, “uma 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 CDC”⁷⁷. 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”⁷⁸.

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 transporte”⁷⁹, 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 (...)”⁸⁰. 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.

⁷⁵ 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, 2019. p. 1301.

⁷⁶ GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor Comentado artigo por artigo*. 17. Ed. rev. atual. ampl. Salvador: Editora Juspodivm, 2022, p. 301.

⁷⁷ GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor Comentado artigo por artigo*. 17. Ed. rev. atual. ampl. Salvador: Editora Juspodivm, 2022, p. 302.

⁷⁸ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de direito do consumidor*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019. p. 369.

⁷⁹ BENJAMIN, Antônio Herman *et al.* *Comentários ao Código de Proteção ao Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 1991, p. 131-132.

⁸⁰ *Ibidem*, *idem*.



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”⁸¹. 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 CDC⁸². Já o segundo “(...) se manifesta somente com o uso, a experimentação do produto, ou porque se evidenciará muito tempo após a tradição (...)”⁸³.

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 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)”⁸⁴. 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 garantia⁸⁵. 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”⁸⁶.

No caso *sub judice*, no que concerne à política de troca da Empresa, esta afirmou, nos autos do Inquérito Civil, que é possível ser realizada eventual troca do produto ou restituição dos valores, “sem qualquer análise prévia do vício, não sendo condicionada a nenhum documento por parte de assistente técnica”, caso o consumidor reclame no prazo de 07 (sete) dias. Aduziu, ainda, que “Caso a Companhia seja acionada após o

⁸¹ 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, 2019. p. 1302.

⁸² 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, 2019. p. 847.

⁸³ *Ibidem*, p. 1302.

⁸⁴ 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, 2017, p. 250.

⁸⁵ Sobre o tema, consultar: MARQUES, Cláudia Lima, *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 5. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2006, p. 1196-1197.

⁸⁶ GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor Comentado artigo por artigo*. 17. Ed. rev. atual. ampl. Salvador: Editora Juspodivm, 2022, p. 262.



prazo de 7 dias e inferior a 90 (noventa dias), a Via S/A possui como política realizar a troca do produto, desde que comprovado o vício, podendo se dar por laudo técnico". **Ocorre que, no caso concreto, resta nítido que a VIA S/A, através das CASAS BAHIA, não respeita os prazos, perfilhados pelo *Códex* Consumerista, para que o consumidor reclame e faça jus à troca dos produtos duráveis com vícios ou à restituição dos valores pagos. 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, comerciante, 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 das fabricantes dos produtos, 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.

É importante destacar que, passado o prazo de 7 (sete) dias, apontado pela Fornecedora, não pode esta se recusar a realizar a troca do produto ou restituir os valores tratando-se de bens essenciais, cujas alternativas legais cabíveis devem ser oferecidas, de imediato, aos consumidores, conforme já explicitado alhures. Entretanto, é possível verificar irresignações apontando a imposição de que se esteja dentro do prazo de 07 (sete) dias para que os consumidores possam trocar o produto ou serem restituídos, mesmo sendo o bem essencial, sem qualquer obediência legal. A única referência que o Código de Defesa do Consumidor faz a esse prazo é para o arrependimento de compras realizadas fora do estabelecimento comercial (por exemplo, internet), na forma do art. 49⁸⁷.

⁸⁷ 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*. 7. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021. p. 1.043 a 1.049.



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

Portanto, a Ré age de maneira ilícita ao impor este prazo exíguo, violando o direito da coletividade em pleitear seus direitos. **Ademais, frise-se que, caso não sanados os vícios no prazo de 30 (trinta) dias, a troca ou restituição do valor deverão ser efetuados pela Fornecedora Demandada.**

Cumprе notar que, no caso *sub judice*, muitos consumidores veiculam vícios por inadequação nos produtos adquiridos, mas não conseguem solucionar os problemas junto às CASAS BAHIA, 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 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 não mais realize exigências em desacordo com o Código de Defesa do Consumidor, tais como a imposição de que se esteja dentro do prazo de 07 (sete) dias para a troca de bem essencial, eliminando tal prática, visto que não possui qualquer previsão legal. Por conseguinte, deverá ser 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.



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

Explicitadas as razões que demonstram as transgressões ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor, tornam-se nítidos os motivos que caracterizam a violação à boa-fé objetiva por parte da **VIA S/A**. 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”⁸⁸. Portanto, esta cláusula geral, consagrada não somente no microssistema consumerista⁸⁹, mas no Código Civil Pátrio⁹⁰, constitui-se “medida objetiva ou paradigma de conduta para os contratantes e um instrumento que auxilia o magistrado na tomada de decisão⁹¹, 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”⁹². Logo, a boa-fé objetiva assume uma função primordial, porque é a partir dela que se controla e se limita o exercício dos direitos

⁸⁸ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 8. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 217.

⁸⁹ 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”.

⁹⁰ 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”.

⁹¹ JAUERNING, Othmar et alii. *Bürgerliches Gesetzbuch*. 7. ed. Munique: Beck, 1994, p. 98.

⁹² NUNES, Rizzatto. *Curso de direito do consumidor*. 11. ed. atual. São Paulo: Saraiva, 2017, p. 877.



subjetivos⁹³, 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 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, a despeito de sua responsabilidade objetiva e solidária, além de desrespeitar a garantia legal fixada pelo Diploma Consumerista. 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.

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

Em perspectiva inicial, ao comercializar farta quantidade de produtos com vícios por inadequação (art. 18, CDC), a Demandada 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 venda⁹⁴. 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 Empresa **VIA S/A** consubstancia afrontas entendidos como direitos individuais homogêneos. No que concerne a estes, Herman V. Benjamin explica serem divisíveis, com titularidade determinável e

⁹³ MENEZES CORDEIRO, Antônio Manuel da Rocha. A Boa Fé no Direito Civil. Coimbra: Almedina, 2001, passim.

⁹⁴ 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”.



identificável, porém, por possuírem uma origem comum, foi introduzida, pelo legislador do CDC, no sistema processual brasileiro, a *class action*⁹⁵.

Cumprе 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 VIA S/A 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 lautos períodos de tempo, continuarem nutrindo tentativas inacabáveis de extinguir os infortúnios, bem como o sentimento de irresignação 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.

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”⁹⁶ – preleciona Marcos Dessaune. Corroborando este entendimento,

⁹⁵ 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. 1552.

⁹⁶ 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.



destaca-se julgado do Superior Tribunal de Justiça⁹⁷, 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. 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 Andrighi, por meio do Recurso Especial n.º 1.737.412/SE⁹⁸, “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”.

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.

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

⁹⁷ STJ, REsp nº 1763052/RJ, Rel. Min. Moura Ribeiro, Decisão Monocrática, julgado em 24/09/2018, DJe 27/09/2018.

⁹⁸ STJ, Recurso Especial n.º 1.737.412/SE, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019.



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”⁹⁹. 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 fixada¹⁰⁰.

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 (...)”¹⁰¹. 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 valores sociais”¹⁰².

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

⁹⁹ SANTANA, Héctor Valverde. *Dano moral no direito do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019. p. 163.

¹⁰⁰ 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.

¹⁰¹ STJ, REsp 1823072/RJ, Rel. Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 05/11/2019, DJe 08/11/2019.

¹⁰² 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.



verificação da dor da coletividade, mas presume-se em razão da demonstração do fato violador dos valores coletivos (*damnum in re ipsa*)¹⁰³. 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.”¹⁰⁴. 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 VIA S/A, ao cometer diversas práticas arbitrárias contra uma série de destinatários finais, através das CASAS BAHIA, 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”¹⁰⁵.

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 agir¹⁰⁶. A segunda função encontra assento

¹⁰³ SANTANA, Héctor Valverde *Dano moral no direito do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, p. 165.

¹⁰⁴ STJ, REsp 1.586.515/RS. Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 22/05/2018, DJe 29/05/2018.

¹⁰⁵ MEDEIROS NETO, Xisto. *Dano Moral Coletivo*. São Paulo: LTR. 2004.

¹⁰⁶ BERSTEIN, Horacio Luis. *Derecho Procesal del Consumidor*. Buenos Aires: La Ley, 2003. p. 45.



na “técnica do valor do desestímulo”, assemelhando-se com a natureza da pena de natureza criminal¹⁰⁷. 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”¹⁰⁸.

2.7 – 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 juízo¹⁰⁹. 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 Fornecedor¹¹⁰. 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,

¹⁰⁷ 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.

¹⁰⁸ 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.

¹⁰⁹ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016. p. 234.

¹¹⁰ *Ibidem, idem*.



“A vulnerabilidade fática é aquela desproporção fática de forças, intelectuais e econômicas, que caracteriza a relação de consumo.”¹¹¹. Já vulnerabilidade jurídica ou científica, como assevera a doutrinadora, “É a falta de conhecimentos jurídicos específicos, de conhecimentos de contabilidade ou de economia”¹¹².

No caso *sub analise*, os consumidores estão cobertos por ambas premissas exortadas, haja vista que a Empresa **VIA S/A** 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 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. Paira 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**

¹¹¹ MARQUES, Claudia 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.

¹¹² Idem.



protestações jungidas aos sítios eletrônicos “Reclame.Aqui” e “Consumidor.gov” e as denúncias encaminhadas pelo PROCON/BA.

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 pleito”¹¹³; 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)¹¹⁴.

Segundo Marinoni, a técnica antecipatória tem justamente por função distribuir, de forma isonômica, o ônus do tempo no processo¹¹⁵, 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”¹¹⁶, de modo que “quando a justiça tarda, ela na verdade falha”¹¹⁷. 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

¹¹³ 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.

¹¹⁴ Ibidem, p. 239 – 240.

¹¹⁵ Ibidem, p. 240.

¹¹⁶ LEONEL, Ricardo de Barros. *Manual do Processo Coletivo*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002, p. 294.

¹¹⁷ Ibidem, idem.



ou o risco ao resultado útil do processo”¹¹⁸. 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, independente de solicitação do autor nesse sentido, poderá o juiz impor multa diária para o descumprimento da medida liminar¹¹⁹.

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 patentado na necessidade de inibir, o quanto antes, as referidas práticas abusivas. Há, inexoravelmente, ofensa a direitos legítimos e transgressão aos 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, seja a Ré compelida a:

¹¹⁸ 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, 2016.

¹¹⁹ GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Código de Defesa do Consumidor Comentado*: artigo por artigo. 13. ed. rev. ampl. e atual- Salvador: JusPODIVM, 2016, p. 529.



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:

1.1) Verificar a atuação dos fornecedores com os quais adquire os produtos para revenda no comércio varejista, por meio das CASAS BAHIA, analisando se aqueles estão apresentando produtos 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;

1.2) Garantir o efetivo encaminhamento dos produtos viciados à assistência técnica autorizada e especializada, situada em Salvador/BA, não mais impondo tal iniciativa aos consumidores;

1.2.1) Em caso de inexistência de assistência técnica autorizada e especializada na cidade da compra do produto, 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;

1.2.2) Em caso de assistência especializada apenas localizada em São Paulo, 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;



- 1.2.3) Que seja também a Requerida compelida a verificar se as fabricantes, com as quais adquire os produtos, para o comércio varejista, dispõem de assistência técnica para atender às demandas dos consumidores;
- 1.2.4) Quanto à qualidade dos itens comercializados, a Demandada deverá 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.
- 1.3) Na hipótese de o vício não ser sanado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a Requerida deverá conferir, aos consumidores, as alternativas preconizadas pelo art. 18, § 1º, do CDC, quais sejam: i) 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. Frise-se que caberá, aos destinatários finais, a escolha quanto à alternativa que considerarem mais profícua;
- 1.4) Nos casos em que o bem se tratar de produto essencial, cumprir o art. 18, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, possibilitando, aos consumidores, que façam uso IMEDIATO das alternativas supramencionadas; quais sejam: i) 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. Frise-se que caberá, aos



destinatários finais, a escolha quanto à alternativa que considerarem mais profícua;

- 1.5) Adotar as diligências pertinentes, apontadas nos tópicos 1.1 a 1.4, e realizá-las de forma ágil e efetiva, sem postergar as demandas dos consumidores de forma desmedida. Nesse contexto, a Requerida não deverá se recusar a atender às demandas dos destinatários finais, sob pena de dar azo à prática abusiva delineada no art. 39, II, do CDC.**

- 2) Não realizar exigências em desacordo com o Código de Defesa do Consumidor, tais como a imposição de que se esteja dentro do prazo de 07 (sete) dias para a troca de bem essencial ou restituição do valor referente a este, eliminando tal prática, visto que não possui qualquer previsão legal;**

- 3.1) Por conseguinte, a Demandada 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;**
 - 3.1.1) Que seja a Demandada compelida a não se omitir quanto à resolução das demandas dos consumidores, devendo adotar as providências necessárias e previstas nos tópicos anteriores, conforme o caso, para solucionar os problemas veiculados em relação a reclamações sobre vícios por inadequação nos produtos.**

IV – DO PEDIDO DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.



**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*

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\$ 50.000,00 (cinquenta 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 Ré, por seus advogados ou pessoalmente, a fim de que, com esteio no parágrafo 3º do art. 308, do atual Código de Processo Civil, compareça 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 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



**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*

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\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), para fins dos efeitos jurídicos processuais cabíveis.

Acompanha esta medida judicial coletiva o Inquérito Civil n.º 003.9.183278/2022, contendo todas as folhas devidamente identificadas pelo Sistema Eletrônico IDEA/MPBA.

Termos em que pede e espera deferimento.

Estado da Bahia, Cidade de Salvador.

Ano 2023, 15 de maio.

Joseane Suzart Lopes da Silva
Promotora de Justiça