

EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUÍZ DE DIREITO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA  
COMARCA DO FORO CENTRAL DE CURITIBA – PARANÁ

**ALEX DE CARVALHO ALVES**, brasileiro, casado, advogado inscrito na OAB/PR sob no. 30405, residente e domiciliado na rua Olivia G Freitas, 520 – casa 63, Orleans, Curitiba-PR, advogando em causa própria, vem mui respeitosamente perante Vossa Excelência ajuizar a presente **AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS** em face de **MOTOROLA INDUSTRIAL**, pessoa jurídica, inscrita no CNPJ sob no. 01.472.720/0001-12, com endereço na Rodovia SP 340, S/N, KM 128,7, Bairro Tanquinho, Jaguariuna-SP, CEP 13820-000 e **CLARO SA**, pessoa jurídica, inscrita no CNPJ sob no. 40.432.544/0001-47, com endereço na Rua Florida, 1970, bairro "Cidade Mocoés", São Paulo-SP, CEP 04565-001, conforme se pode extrair das cópia dos cartões de CNPJ em anexo, o que o faz segundo os fatos e fundamentos abaixo arrolados.

## I. DOS FATOS

No dia 19.12.2010 o autor, cliente da ré CLARO SA, dirigiu-se à loja localizada no Park Shopping Barigui e fez a aquisição de um aparelho telefônico celular “MOTOROLA DEFY” (MB525) conforme se pode ver da inclusa cópia do cupom fiscal no. 010550, o qual possui a seguinte descrição: “78925976652286 AP 3G MOTOROLA MB52513827”, cuja aquisição se deu mediante a adesão a plano de fidelização de 12 meses, segundo se infere do “Termo de Adesão de Pessoa Física para Plano de Serviço Pós-Pago SMP”.

O aparelho adquirido, segundo se pode ver das informações colhidas dos sites das rées MOTOROLA<sup>1</sup> e CLARO<sup>2</sup>, conta com as seguintes especificações: *Sistema ANDROID 2.1 (Éclair); Motoblur 1.5; Câmera 5.0 MP; Tela de 3,7"; Resistente a água e poeira; Tela com "Gorila Glass" resisente a riscos; WIFI 802.11 b,g,n; eCompass, aGPS (assistido) com Google Maps™, Google Latitude™, Google Maps Street View e eCompass; Memória interna de 2GB mais cartão de 8GB; acelerômetro; Acesso a redes WCDMA 850/2100, GSM 850/900/1800/1900, HSDPA 7.2Mbps, HSUPA 2.0Mbps, EDGE Classe 12, GPRS Classe 12; Sensores de proximidade, luz ambiente; velocidade do processador de 800 mHZ.*

<sup>1</sup> (link site Motorola)

<http://www.motorola.com/consumers/BR-PT/MOTOROLA-DEFY-BR-PT.do?vnextoid=1673e4702d18b210VgnVCM10000081bbb00aRCRD>

<sup>2</sup> (link site Claro)

[http://www.claro.com.br/porta/saibamais.do?method=showSaibaMais&titulo=Promo%E7%E3o%20Motorola%20Defy&tipo=Destaque&altura=670.0&largura=610.0&flash=/StaticFiles/Flash/landing\\_page\\_gota.swf?idlocal=47](http://www.claro.com.br/porta/saibamais.do?method=showSaibaMais&titulo=Promo%E7%E3o%20Motorola%20Defy&tipo=Destaque&altura=670.0&largura=610.0&flash=/StaticFiles/Flash/landing_page_gota.swf?idlocal=47)

Ocorre que, mesmo sendo um aparelho diferenciado, com características de um avançado *smartphone*, **em menos de 20 (vinte) dias de uso ele APRESENTOU DEFEITO DE FÁBRICA NO FONE**, ou seja, não é possível ouvir nada quando se faz ou se recebe ligações; do outro lado da linha a pessoa ouve o que você fala ao telefone, todavia, por conta do defeito, não é possível ouvir nada.

Além disso, apesar da grande propaganda feita pelos réus, com relação a qualidade do aparelho, a decepção com o defeito foi muito maior quando se descobriu que o aparelho do autor não é o único com tal defeito. As reclamações feitas em relação a ré em relação a este produto são inúmeras e, ficando “claro” – como se verá a seguir – que ambas as rés comercializaram um produto **COM DEFEITO DE FÁBRICA** sendo que, ambas, agora, recusam-se à troca do aparelho.

Em contato com a ré CLARO SA a informação é de não haveria troca e que deveria procurar a ré MOTOROLA; esta, por sua vez, informou que segundo sua “política interna” não efetuará a troca sem antes “análise técnica”. Ocorre, porém, que no Brasil todo tal “análise” só é feita em São Paulo. Para tanto o aparelho deveria ser remetido, com todos os seus acessórios, para São Paulo para em, no mínimo 20 (vinte) dias, ter alguma resposta. Todavia, a informação passada é de que o aparelho não seria trocado e que, em sendo o caso, ele seria reparado. **Ou seja, adquira-se um produto NOVO que dá problemas em menos de 20 (vinte) dias de uso POR DEFEITO DE FÁBRICA e, depois, o consumidor tem que ser PRIVADO do aparelho por um prazo cuja ré não assume a responsabilidade cumprir e, para, ao final, TER UM APARELHO RECONDICIONADO.**

Para demonstrar que tal defeito **É GROTESCO**, basta ver a documentação que acompanha esta petição. De tais documentos será possível verificar que o defeito em questão **É DE FÁBRICA**, tanto que, em outros países, a ré MOTOROLA já admitiu-o, senão vejamos:

*“Olá pessoal, a Motorola está consciente de um pequeno número de usuários do DEFY que estão passando por problemas com perda de áudio pelo auto-falante do telefone. Nós identificamos a fonte deste problema e corrigimos o problema na produção. Qualquer usuário que passar por este problema deve contatar o Centro de Suporte ao Consumidor Motorola...”<sup>3</sup>*

Ou seja, aqui no Brasil, onde o consumidor é feito de palhaço, temos que ficar à mercê de empresas com as rés, cuja preocupação com a satisfação do cliente é nenhuma. As rés comercializam um produto **COM DEFEITO DE FÁBRICA E SEM NENHUMA QUALIDADE** para, após, expor o consumidor aos piores transtornos os quais não são difíceis de imaginar, pois, de que adianta um telefone que faz “mil maravilhas”, mas não cumpre o básico que é servir como telefone? Além disso, quando o **DEFEITO** aparece não surge ninguém responsável pelo pronto e imediato atendimento. Para comprar o consumidor tem que pagar na hora, todavia, quando o **DEFEITO É GROTESCO E VEM DE FÁBRICA** ninguém aparece para resolver, nem o vendedor tampouco o fábrica.

---

<sup>3</sup> <http://www.euandroid.com.br/noticia/2010/12/problemas-no-alto-falante-speaker-do-motorola-defy/>

Além disso, o serviço de Suporte da Motorola, aqui no Brasil, é medonho, pois, não há um atendente capaz de resolver a questão. Na última ligação feita (protocolo 110122003894, em 21.01.2011), foram mais de 20 (vinte) minutos para ser atendido por alguém que nada sabia e que se limitou a dizer qual era a política da empresa; política, alias, péssima para uma empresa que se autoconsidera um (sic) *player* de mercado que tenta vender produtos de ruins, com defeito de fabricação, enganando o consumidor e mantendo um suporte técnico pior ainda. Ao invés de **fazer a simples e imediata troca**, impõe que o consumidor de qualquer lugar do Brasil envie o aparelho para São Paulo-SP para, depois de passados quase um mês, devolver-lhe um **APARELHO RECONDICIONADO**. É, nesta precisa hora que o consumidor se dá conta que foi **enganado**.

Como o caso em questão **não se trata de algo isolado**, mas de um **DEFEITO DE FÁBRICA** onde as rés deveriam, no mínimo, em respeito ao consumidor, proceder a um *recall*, retirando tais aparelhos do mercado e entregando, em substituição, outros **NOVOS E SEM DEFEITO**, colacionamos reclamações feitas por outros consumidores na mesma situação:

1) **“Um incrível aparelho que atingiu plenamente as minhas requisições me deixei frustrado. O aparelho que anunciado como anti-tudo, simplesmente por não fazer nada danificou-se. e pensar em ficar 15 dias com o aparelho numa assistência tecnica (que não existe muitas perto de minha residencia) traz a questão: qual será a postura da marca perante o desapontamento dos consumidores, que não são poucos??”**<sup>4</sup>

2) **“Comprei um celular motorola defy a mais ou menos 1,5 mês. A alguns dias o celular apresentou problema na hora de receber ligações. Não ouço a outra pessoa da linha. Tentei entrar em contato com a motorola e depois de tentar muito fui atendido onde a pessoa me informou que eu deveria levar meu celular na assistência para que o técnico analisa-se o problema. Quando cheguei na assistência levei um susto, pois o celular irá demorar por volta de 15 dias para ficar pronto.”**

Essa é a minha primeira reclamação, por que demorar tanto ? **Não tenho outro celular e o mesmo está na garantia, como fico? A segunda reclamação é que o meu celular está com um problema que ocorre no mundo inteiro. Vários celulares estão com o mesmo problema e na motorola ninguém sabe deste problema, mesmo no site da motorola ter aceitado o problema.** Já que isto ocorre no mundo inteiro, e pelo que parece **é um problema de fabrica, por que não já deixar as assistência pronta para a troca do celular.** Pois já que comprei um produto novo e a pouco tempo por que tem que ir para assistência? **quero um celular novo e não um que veio com problema...**<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> <http://www.reclameaqui.com.br/1028263/motorola-do-brasil/defy-auto-falante/>

<sup>5</sup> <http://www.reclameaqui.com.br/1013968/motorola-do-brasil/motorola-defy-com-problema/>

3) “Estou horrorizado com a qualidade material e profissional da Motorola. Como postei anteriormente, levei meu aparelho (Defy) para autorizada realizar os devidos reparos e fiquei no aguardo, cerca de 20 dias. Após a retirada, fiquei esperando para ver quanto tempo o aparelho ia suportar antes de dar novo defeito. (Visto que varias pessoas (clientes) já passaram por isto. E não é que aconteceu tudo novamente, peguei o aparelho a uma semana e já apresentou os mesmos defeitos, a caixa de som estourou e não consigo completar as ligações. Ai começa a nova historia!

Liguei para a Motorola relatando os fatos, o primeiro atendente Leandro Euclides falou que ia transferir para o setor do Android, que atendeu uma tal de Kátia Lima que me passou para o Leandro dos Santos que falou que estava com problemas no sistema que transferiu de novo para uma tal de Denise Tavares que me transferiu para Iris Tamiris que transferiu e caiu no Leandro dos Santos novamente. Todos foram empurrando de um para o outro e nenhum quis resolver o problema, e vocês não sabem o custo que é para conseguir que falem o sobrenome, como se isso fosse matá-los, agora estou entendendo o porquê, todos querem tirar a responsabilidade. Uma incompetência sem tamanho. Desisti de tentar resolver o problema com a Motorola e vou entrar na Justiça.

Para aqueles que pensam em comprar qualquer Motorola, ai segue a dica: Fuja antes que aconteça o mesmo, e se estiver pensando em comprar o Defy; Desista mesmo, porque este aparelho foi fabricado com vários DEFEITOS. Não aconselho a mais ninguém optar por essa péssima marca de aparelhos e de profissionais que a representam. Vou entrar na justiça e postarei para vocês o que vai acontecer. Cansei de pessoas incompetentes, elas recebem exatamente para isso, resolver problemas!! Se não consegue, então arrume outro trabalho, mas com essa competência, vai ser muito difícil.”<sup>6</sup>

4) “Adquiri no dia 02/12/2010 um Motorola Defy - chamado nos Estados Unidos de "rugged phone" ou "telefone fortão", com IP67, que resiste à poeira, à água e a arranhões, um legítimo topa-qualquer-parada. Incrivelmente, o sistema de som do durão parou de funcionar sozinho duas semanas depois da aquisição. Como problemas na solda acontecem, levei o aparelho para a assistência Cell Service, em Florianópolis, no dia 21/12/2010, onde me foi prometido que o celular seria reparado e devolvido em até 15 dias.

O fato é que hoje é dia 02/02/2011, já se passaram 43 dias, e neste interim fiz inúmeras visitas à assistência, liguei para a Motorola no 4002-1244, e ninguém sabe me dizer onde está meu aparelho. Na minha primeira ligação para a Motorola, em 31/01/2011, o atendente Júnior não me passou protocolo e disse que o aparelho havia sido enviado de volta para Florianópolis no dia 28/01/2011. Na assistência Cell Service, em 02/02/2011, a responsável Tamise disse que não chegou nada para eles ainda, e que não consta nada no sistema como tendo sido enviado. Na minha última ligação para a Motorola, também

---

<sup>6</sup> <http://www.reclameaqui.com.br/1055580/motorola-do-brasil/defeito-motorola-defy/>

em 02/02/2011, a atendente Juliana me pediu para entrar no site e acessar o chat, pois lá eles poderiam "verificar minha Ordem de Serviço".

No chat, a atendente Anne me pediu o IMEI do aparelho e dois telefones para contato. E se limitou a dizer que em até 7 dias a Motorola entrará em contato. Não sei que sistema é este que o call center não tinha acesso, visto que a atendente Juliana já havia me solicitado estes dados. Mas não pretendo esperar os 7 dias pedidos pela atendente Anne, pois não fui contactado em nenhum dos 27 dias que extrapolaram o prazo que eles já haviam me dado. Fica aqui meu protesto e a minha não-recomendação a produtos Motorola, principalmente àqueles que eles vendem como valentões".<sup>7</sup>

5) "Comprei meu motorola Defy no dia 02/12/2010 e no dia 11/12/2010 o alto falante simplesmente parou de funcionar e infelizmente a garantia da loja já tinha expirado. Procurei na internet e descobri que o problema estava acontecendo com diversos aparelhos do mesmo modelo e em diversos lugares do mundo. Sendo assim procurei por telefone o S.A.C. da motorola e me foi pedido para levar o aparelho a alguma assistência técnica. Entrei em contato com a mesma e me disseram que o prazo para análise e solução do meu problema seria de 12 dias UTEIS. Ainda não levei meu aparelho à loja pois trabalho com suporte a usuários e não posso ficar sem celular. Gostaria que o aparelho fosse devidamente substituído por um novo, testado e aprovado para uso, pois gostei muito do aparelho e gostaria de não ter de trocá-lo tão cedo".<sup>8</sup>

Tais **FATOS** revelam e espelham inegavelmente a **péssima conduta das rés** no que diz respeito à venda de aparelhos celulares com **DEFEITO DE FÁBRICA**. Só não colacionamos milhares de relatos iguais a este para não tornar extensa a presente inicial; todavia, **EM ANEXO A PRESENTE AÇÃO** será possível constatar, indene de qualquer dúvida, que o aparelho adquirido **POSSUI VÍCIO E ESTAVA IMPRÓPRIO PARA SER COMERCIALIZADO SENDO QUE AS RÉS TINHAM CONHECIMENTO DE TAL FATO** uma vez que um defeito identificado em linha de produção tem como ser constatado através de rastreio dos lotes produzidos.

Tanto a ré Motorola quanto a ré Claro podiam ter feito a substituição de tais aparelhos muito antes deles serem comercializados, antes de serem entregues para a **insatisfação geral de todos os consumidores que adquiriram esse "produto"** e, agora, tem que recorrer ao martírio da **péssima assistência técnica da ré Motorola**. Ainda, podiam ter feito a substituição do aparelho, após a venda, sem maiores problemas.

A política praticada pelas rés foi hedionda e criminosa, pois jogou no mercado milhares de aparelhos defeituosos para, depois de lucrar, **obrigar o consumidor de boa-fé a ter um aparelho RECONDICIONADO** quando a aquisição se deu por um novo, criando mil embaraços e empecilhos para a simples substituição.

Não havendo solução amigável - para a alegria dos advogados - a questão teve que ser submetida ao Poder Judiciário. Estes são os fatos.

<sup>7</sup> <http://www.reclameaqui.com.br/1035560/motorola-do-brasil/defy-e-motorola-fo-rtao-fracote-e-amadorismo-no-atendimento/>

<sup>8</sup> <http://www.reclameaqui.com.br/1004990/motorola-do-brasil/motorola-defy-alto-falante-parou-de-funcionar/>

## II. DOS FUNDAMENTOS

Não há dúvidas que a presente questão submete-se, por completo, às regras do Código de Defesa do Consumidor, sendo que as rés são solidariamente responsáveis pelos danos causados ao autor, na medida em que uma disponibilizou para comércio um produto **COM DEFEITO DE FABRICAÇÃO** e, a outra, por sua vez, usando da ampla publicidade e fazendo promoções de natal comercializou tal **PRODUTO DEFEITUOSO** trazendo, para o consumidor, **PREJUÍZO MATERIAL E MORAL** na medida em que, depois de **CONSTATADO O DEFEITO DE FÁBRICA**, pelas vias comuns, negaram-se a simples substituição do equipamento **POR UM NOVO**.

Segundo dispõe o artigo 26, II, do CDC, o direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em 90 (noventa) dias no caso de produtos duráveis (no caso, um aparelho celular), aplicando-se, ainda, a regra do § 3º do mesmo artigo, a qual determina que: **“Tratando-se de vício oculto (DEFEITO DE FÁBRICA, como no caso dos autos), o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito”**.

Como o produto foi adquirido no dia 19.12.2010 e, como o defeito foi constatado em meados do dia 15 (quinze) de janeiro de 2011, tem-se que não decorreu o prazo decadencial para reclamar judicialmente a ocorrência de perdas e danos materiais e morais.

Quanto à responsabilidade das rés, se aplica a regra do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, ou seja, de que os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

O § 6º do mesmo artigo, por sua vez, define no inciso III, que são impróprios para o consumo os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam; ou seja, de que serve um aparelho de telefone, **COM DEFEITO DE FÁBRICA**, cujo alto falante **NÃO FUNCIONA ?**

Muito embora o autor tenha procurado a solução amigável, as rés optaram pela via mais onerosa – a judicial, uma vez que admitem o problema, mas **NÃO RESPEITAM O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**, pois não sanam o vício **COM A SUBSTITUIÇÃO DO APARELHO**, algo simples, óbvio e natural e, depois, não respeitam a regra contida nos §§ do artigo 18 do CDC, que dispõe:

***§ 1º. Não sendo o vício sanado no prazo máximo de 30 (trinta) dias PODE O CONSUMIDOR EXIGIR, alternativamente e à sua escolha:***

***I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;***

***II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;***

### **III - o abatimento proporcional do preço.**

**§ 3º. O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.**

As rés não efetuaram a imediata troca, **excluindo** do consumidor o exercício de um faculdade que lhe é exclusiva. É ao consumidor quem cabe a melhor escolha e, não às rés. No caso dos autos, inicialmente o autor escolheu a simples troca amigável, por um novo, a ser feita em uma loja da ré Claro. Todavia, ao arrepio da lei, ambas as rés negaram-se a cumprir a citada disposição legal.

A ré Motorola nega-se terminantemente a qualquer substituição e chega ao absurdo de impor ao consumidor que aceite um **APARELHO RECONDICIONADO** quando a lei de proteção permite que o **CONSUMIDOR EXIJA UM NOVO**.

A ré Claro, por sua vez, nega-se sob a alegação de que sua responsabilidade, segundo o CDC, seria de apenas 07 (sete) dias. Cujas afirmação, todavia, é uma plena afronta à citada legislação. Segundo a regra do § 2º do artigo 18, as partes poderão **“convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior [de 30 dias], não podendo ser inferior a 7 (sete) nem superior a 180 (cento e oitenta) dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor”**.

Todavia, do contrato em anexo, firmado com a ré Claro, a única cláusula que se refere ao tema é a 6ª (sexta) e que dispõe: **“Neste ato, o ASSINANTE declara estar recebendo o aparelho em perfeitas condições de uso, conforme teste realizado no ato da venda, declarando, ainda, estar ciente que a responsabilidade pela troca e/ou assistência técnica é exclusiva do fabricante do aparelho, cujos dados de contato e condições de garantia constam no respectivo manual, entregue neste ato ao assinante”**.

Ou seja, da citada cláusula contratual nada há a respeito da redução do prazo de 30 (trinta) dias; Tanto a ré Claro quanto a ré Motorola deviam ter feito a substituição do aparelho sem qualquer óbice, porém, ambas, de forma infundada, sem amparo legal e em ofensa ao Código de Defesa do Consumidor preferiam resolver a questão pela vida judicial.

Não bastasse isso, deve ser esclarecido, que a citada cláusula 6a do contrato é ilegal, pois contrária às regras dos artigos 24 e 25 do Código de Defesa do Consumidor, os quais prescrevem:

**Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.**

**Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas Seções anteriores.**

**§ 1º. Havendo mais de um responsável pela causação do dano, TODOS RESPONDERÃO SOLIDARIAMENTE pela reparação prevista nesta e nas Seções anteriores.**

**§ 2º. Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.**

Não exaurindo os fundamentos já expostos, esquece-se a ré Claro que, segundo a regra do artigo 23 do Código de Defesa do Consumidor, **“a ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade”**, ou seja, não cola o argumento falacioso de que não sabia que a ré Motorola lhe forneceu, para comercializar, um produto **COM DEFEITO DE FÁBRICA**. Além disso, é publico e notório que vários consumidores procuraram a ré buscando a solução imediata que o Código de Defesa do Consumidor permite – substituição do aparelho defeituoso por um novo; Só com base em tais fatos a ré, se tivesse algum compromisso sério com a lei e o consumidor, já teria mandado recolher todos os aparelhos que foram colocados para serem comercializados. Não adianta, agora, ambas, dar uma de “joão sem braço”.

### **DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA**

A inversão do ônus da prova é um dos pilares do sistema de proteção ao consumidor e está previsto, junto com outros direitos básicos, no artigo 6º da citada legislação. Sua aplicação é feita pelo julgador, quando a seu critério, for verossímil a alegação ou quando restar comprovado que a parte (consumidor) for hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

No caso em questão, o consumidor é totalmente hipossuficiente em relação as rés.

Não fosse pela verossimilhança das alegações, as quais contam com um lastro probatório necessário (documentos em anexo) comprovando que o aparelho adquirido **FOI COMERCIALIZADO PELAS RÉS COM DEFEITO DE FABRICAÇÃO**, o fato é que, ambas, valendo-se do **PODERIO ECONÔMICO**, negaram ao autor, consumidor, uma direito que o Código de Defesa do Consumidor lhe outorgou: a faculdade de escolher qual a exigência tomar quando constatar que o produto adquirido apresentou **VÍCIO OCULTO (no caso, defeito de fábrica)**.

Muito pelo contrário, a ré Claro deu uma de “Pilatos” e lavou as mãos para o problema; a ré Motorola, por sua vez, como “Caifás”, trouxe para o âmbito de atendimento do consumidor a má vontade em resolver um problema (que, aliás, surgiu em sua linha de montagem). Ambas deixaram o “mico” na mão do autor que não é especialista em eletrônica de aparelhos celulares mas que sabe exatamente, por ser grotesco e evidente, qual o problema e sua extensão: **O ALTO FALANTE DO APARELHO ADQUIRIDO NÃO FUNCIONA ! VEIO COM DEFEITO DE FÁBRICA !**

As regras ordinárias de experiência do julgador, que, no fim das contas, também é consumidor e volte e meia se vê em situações senão idênticas a esta, muito parecidas, permitem, somados aos documentos colacionados pelo autor, **impor a inversão do ônus da prova às rés**. É impossível que depois de juntados tantos documentos, explicitado e demonstrado que as rés colocam em seus contratos cláusulas que violam o CDC, não esteja visível a verossimilhança !

A propósito de tudo o que foi dito até agora, veja-se o **entendimento da Jurisprudência** a respeito da questão:



**RECURSO INOMINADO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS C/C DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO - ILETIGIMIDADE PASSIVA AFASTADA - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - TELEFONIA MÓVEL - PLANO PÓS PAGO - DEFEITO NO CELULAR - VICÍO DO PRODUTO - APLICAÇÃO ARTIGO 18 DO CDC - RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA - SERVIÇO DE TELEFONIA NÃO UTILIZADO - COBRANÇA INDEVIDA - SITUAÇÃO ABUSIVA E VIOLADORA DO PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA - FRUSTRAÇÃO DO OBJETIVO DO CONTRATO FIRMADO ENTRE AS PARTES - ÔNUS DA PROVA ATRIBUÍDA À EMPRESA REQUERIDA - APLICAÇÃO DO DISPOSTO NOS ARTIGOS 14 E 6º., INCISO VIII DO CÓDIGO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR - DANO MATERIAL - COMPROVADO - DANO MORAL CONFIGURADO - DEVER DE INDENIZAR - QUANTUM ARBITRADO - MANTIDO - PRINCÍPIOS DA ADEQUAÇÃO E PROPORCIONALIDADE - MATÉRIA JÁ DECIDIDA PELO COLEGIADO POSSIBILIDADE - CONDENAÇÃO EM LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ - MANTIDA - TENTATIVA DE ALTERAR A VERDADE DOS FATOS - SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. 1. DECISÃO : Ante o exposto, esta Turma Recursal resolve, por unanimidade de votos, CONHECER e NEGAR PROVIMENTO ao recurso, nos termos desta ementa. (TJPR. Recurso 2010.0012275-4 - Recurso Inominado. Juíza Relatora, j. em 17/12/2010)**

**CÍVEL. RECURSO INOMINADO. DANO MORAL. VÍCIO DO PRODUTO. APARELHO DE CELULAR. APLICAÇÃO DO CDC. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DESCASO E DESRESPEITO COM O CONSUMIDOR. DANO MORAL CONFIGURADO - APLICAÇÃO DO ENUNCIADO 8.3 DESTA TRU-PR. SENTENÇA MANTIDA. 1. Esta Turma Recursal Única já pacificou o entendimento segundo o qual “o descaso com o consumidor que adquire produto com defeito e/ou vício enseja dano moral” (Enunciado 8.3). 2. Abaixo, seguem ementas dos precedentes deste Colegiado, demonstrando que se trata de recurso repetitivo de matéria já decidida pelo colegiado: CÍVEL. RECURSO INOMINADO. DEFEITO EM APARELHO CELULAR. OMISSÃO DAS REQUERIDAS EM RELAÇÃO AOS REPAROS NECESSÁRIOS. SOLIDARIEDADE ENTRE FABRICANTE E REVENDEDORA. VÍCIO NO PRODUTO NÃO SANADO. DANO MORAL. DEVIDO. SENTENÇA PARCIALMENTE MANTIDA. ENUNCIADO 8.3 DA TRU/PR. (RI 2010.0000903-8. Rel. Luiz Cláudio Costa. DJ: 29/01/2010). APARELHO CELULAR. VÍCIO DO PRODUTO. APARELHO LEVADO POR TRÊS VEZES A ASSISTÊNCIA TÉCNICA - NÃO RESOLUÇÃO DO PROBLEMA. APLICAÇÃO DO CDC. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. DANO MORAL CONFIGURADO. ENUNCIADO 8.3 DA TRU. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. (RI 2009.0006950-6. Rel. Leo Henrique Furtado Araújo. DJ: 22/01/2010). RECURSO INOMINADO - COMPRA E VENDA - CONJUNTO BOX - VÍCIO DO PRODUTO - COLCHÃO QUE EXPELE MICRO-PARTÍCULAS DE ESPUMA - INCIDÊNCIA DO CDC - DESCASO E DESRESPEITO COM O CONSUMIDOR QUE ULTRAPASSA O MERO DISSABOR - DANO MATERIAL (R\$ 3.040,00) - DEMONSTRADO - DANO MORAL CARACTERIZADO - QUANTUM INDENIZATÓRIO (R\$ 4.000,00) ARBITRADO DE ACORDO COM AS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO - APLICAÇÃO DO ENUNCIADO N.º 8.3 DA TRU/PR - MATÉRIA JÁ DECIDIDA PELO COLEGIADO - RECURSO REPETITIVO - NEGADO SEGUIMENTO. (RI 2009.0014664-4. Rel. Horácio Ribas Teixeira. DJ: 08/02/2010).3. Para fixação do dano moral, necessário a análise das circunstâncias do caso concreto, tais como**

*a gravidade do fato, a repercussão do dano, o grau de culpa do ofensor e a situação econômico-financeira dos litigantes, atentando-se para que a indenização não se torne fonte de enriquecimento sem causa, nem seja considerada inexpressiva, além da função inibitória. Dita reparação deverá atender ao duplo objetivo de compensar a vítima e afligir, razoavelmente, o autor do dano. 4. Sopesadas as peculiaridades da espécie em litígio, aliadas àquelas próprias que envolveram o evento danoso, bem como o porte econômico da Ré, e a situação financeira do Autor, tem-se que o quantum a ser arbitrado na quantia de R\$ 2.400,00, não pode ser considerado excessivo, estando de acordo com os parâmetros fixados por esta TRU. Destarte, como reiteradamente decidido nesta Turma Recursal Única, a pretensão deduzida no recurso inominado é procedente. 5. Isto posto, com fulcro no art. 557, caput, do CPC, aplicável ao sistema do juizado especial cível, **NEGO SEGUIMENTO** ao presente recurso inominado. Pela sucumbência, condeno o recorrente ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, os quais arbitro em 10% sobre o valor da condenação.* (TJPR. 2010.0012219-6 - Recurso Inominado. Juíz Luiz Claudio Costa).

Inegável, pois, o reconhecimento da culpa solidária das rés quanto a venda e comercialização de **APARELHO CELULAR COM DEFEITO DE FÁBRICA**, devendo, pois, ambas responderem pelos danos causados.

## **DOS DANOS E DA INDENIZAÇÃO**

Apesar de o aparelho ter sido adquirido em caráter promocional e constar na nota fiscal que o valor pago fora de simbólicos R\$ 165,40, o fato é que, o tempo de permanência (fidelização) é de 12 (doze) meses, sendo que a multa contratual em caso de rescisão seria de R\$ 750,00 (setecentos e cinquenta reais). Ainda, deve ser destacado que foram utilizados 1.200 pontos do sistema “Claro Clube”; sem o uso estes pontos, o valor a ser pago seria de R\$ 200,00 (duzentos reais). Assim, indiretamente, o valor do smartphone adquirido saiu, no fim das contas em R\$ 950,00 (novecentos e cinquenta reais), sendo um **elevado valor para um aparelho celular**.

Este é o valor do prejuízo material, pois, o autor é obrigado a honrar o contrato denominado “Termo de Adesão de Pessoa Física para Plano de Serviço Pós-pago SMP”. Com o problema, ficou privado do uso do aparelho adquirido para tal fim, uma vez que as rés **COMERCIALIZARAM PRODUTO COM DEFEITO DE FÁBRICA**; caso contrário, se não tivesse adquirido o aparelho, não teria feito a adesão ao “Plano sob medida” (pacote voz IR: 30 min, Pacote Voz Misto: 100 minutos, pacote SMS: 30 unidades).

Deve, ainda, ficar claro que o defeito impede o uso do aparelho como telefone, uma vez que o alto falante, por conta de defeito de fabricação, não funciona.

Fora isso, deve ser acrescido o dano moral.

É gritante a falta de consideração e respeito com que as rés tratam o consumidor no pós-venda. Antes disso, quando os inúmeros cartazes destacam a promoção, a marca, o aparelho os benefícios, tudo é lindo e maravilhoso. O pesadelo começa quando se descobre que o

produto adquirido **TINHA VICIO OCULTO ORIUNDO DE DEFEITO DE FABRICAÇÃO** e, então, desnuda-se a realidade, onde se vê que as rés, empresas de grande porte e poderio econômico não estão nem aí para o problema do consumidor. As rés sequer se importaram em **VENDER PRODUTO DEFY-TUOSO (DEFEITUOSO)** ! Tratam o consumidor com desdém e o relegam ao ostracismo.

De que adianta comprar um telefone que não funciona como telefone ? um *smartphone*, por suas características, agrega em um só aparelho outras funcionalidades, porém, todas elas concentram-se na função principal: um telefone tem que funcionar como um telefone ! Agora, se este aparelho tem problema no alto-falante, dá pra fazer idéia de quantas ligações foram perdidas, de quantos contatos comerciais não puderam ser feitos, de quantas reclamações houveram por parte de clientes, familiares e amigos. Quantas vezes o autor teve que ficar dizendo “alô... alô... alô...” até descobrir que o telefone estava com defeito. Pior, para não perder o telefone – já que não possui outro - ter que ficar atendendo em publico por meio do viva-voz, onde todos no ambiente podem ouvir a conversa. O *stress* foi elevado, acima do normal.

Além disso, deve ser considerado que esta categoria de aparelho, *smartphone* destina-se a uma classe de consumidores cujo viés é otimizar e melhorar os meios com que desenvolve e desempenha sua profissão. É interessante você ter no aparelho de celular a possibilidade de gerir e-mails, contatos, acessar a internet; contar com um sistema operacional no aparelho que transforma, de fato, o telefone em um computador. Todavia, **SE A FUNÇÃO PRINCIPAL DO APARELHO, O TELEFONE, NÃO FUNCIONA, DE NADA SERVE AS OUTRAS !**

O autor, por conta de sua profissão, experimentou diversos transtornos, inclusive familiares justamente porque o “raio” do telefone não funcionava; Teve que experimentar a chacota e as piadas sem graças de colegas que ficaram sabendo do defeito e fizeram mofas. Além disso, experimentou o pior tormento do consumidor brasileiro que é ser atendido pelo péssimo sistema de atendimento da Motorola; Sinceramente, achava que as empresas de telefonia tinham um *call center* horrível, todavia, nada se compara a desinformação prestada pela ré Motorola; a falta de respeito dos atendentes que não se identificam; que te deixam pendurado no telefone 20 (vinte), 30 (trinta) minutos para não resolver absolutamente nada, limitando-se qual é a política da empresa (contrária, aliás, como visto às regras do CDC).

Tenha-se em conta que o atendente Maurício (de sobrenome desconhecido, responsável pelo protocolo no. 110125002255) após 4 ligações seguidas, teve a pachorra de desligar o telefone “na cara”. Esse, é o atendimento que a Motorola dispensa para os consumidores de seus produtos !!

O Presidente da Motorola, por sua vez, em entrevista concedida a Revista IstoÉ afirma que “Celular barato não dá lucro”<sup>9</sup> enquanto anuncia um fundo milionário para o estímulo de venda de telefones sofisticados; todavia, o que fica claro é que se celular barato não dá lucro, **COMERCIALIZAR CELULAR CARO COM DEFEITO DÁ !** Enganar o consumidor dá lucro ! Obrigar o consumidor comprar telefone “sofisticado” para ser reconicionado em menos de 30 dias também dá lucro !

---

<sup>9</sup> [http://www.istoedinheiro.com.br/entrevistas/7041\\_CELULAR+BARATO+NAO+DA+LUCRO](http://www.istoedinheiro.com.br/entrevistas/7041_CELULAR+BARATO+NAO+DA+LUCRO)

A estratégia do Presidente da Motorola baseia-se no seguinte conceito de tentar vender modernidade ao consumidor:

***DINHEIRO – E o que dá lucro?***

***USSHER – É preciso investir cada vez mais em novidades tecnológicas e serviços sofisticados de transmissão de imagem, por exemplo, e tentar vender modernidade aos consumidores. Atualmente, cerca de 80% dos aparelhos vendidos são na faixa de R\$ 150.***

Apesar, de a ré Motorola, empresa que depois de **lucrar US\$ 162 milhões** no segundo trimestre do ano passado<sup>10</sup>, este lucro é construído em base ao **PREJUÍZO QUE IMPÕE AOS CONSUMIDORES LESADOS E ENGANADOS, QUE COMPRAM PRODUTOS COM DEFEITO DE FÁBRICA**. Aí, então, fica fácil lucrar com políticas assim, que obrigam o consumidor a ser “sócio” no defeito e proscritos, banidos no respeito, como se os consumidores fossem marginalizados. O consumidor compra um produto novo e, no instante seguinte se vê obrigado a usar um **APARELHO RECONDICIONADO**.

A ré CLARO, por sua vez, outra empresa de grande poderio econômico, segundo se infere de dados públicos colhidos da internet, divulgados pela revista Exame<sup>11</sup> também teve um lucro fabuloso, mais de US\$2 bi.

Com isso, quer se demonstrar, apenas, que as rés não são empresas qualquer. São empresas que lucram – e muito – e que deviam por conta disso ter mais respeito e consideração para com o consumidor, nós, que em ultima análise e que geramos todo esse lucro comprando, sim, produtos que (ao menos na propaganda) deveriam corresponder àquilo que efetivamente foi vendido.

O autor da ação, por sua vez, não lucra bilhões por ano, todavia, neste contexto, também, não é qualquer “pé-rapado” que, como afirma o presidente da ré Motorola na entrevista acima citada, acabou por comprar um aparelho de meros R\$ 150,00.

O tipo de produto adquirido (um smartphone), o preço pago e as condições econômicas das partes envolvidas **são parâmetros suficientes para indicar que uma indenização por danos morais baixa não faria nem cócegas e não seria justa**. Aliás, uma indenização por danos morais baixa é o reconhecimento de que empresas com a ré podem fazer o que bem entendem – inclusive comercializar produtos com defeito – que nada vai acontecer; é a certeza de que o desrespeito ao consumidor, o transtorno e os prejuízos morais são sinônimo de impunidade (por desrespeito às normas do CDC) e que esta mesma impunidade é, em ultima análise, a fonte dos lucros dessas empresas.

Fica, com isso, demonstrado a gravidade da conduta perpetrada pelas rés e os prejuízos sofridos pelo autor. Não se pede indenização milionária, mas **INDENIZAÇÃO JUSTA** de modo que o autor seja reparado em seu prejuízo moral e que as rés possam ser educadas a não mais

<sup>10</sup> <http://www.gizmodo.com.br/conteudo/lucro-da-motorola-salta-600-em-um-ano/>

<sup>11</sup> <http://app.exame.abril.com.br/negocios/noticias/america-movil-deve-divulgar-lucro-de-us-2-bi-por-4o-trimestre>

praticar tais fatos, seja comercializando produtos defeituosos, seja atendendo e resolvendo prontamente a questão posta pelo consumidor.

Seria justo, neste caso, uma indenização por danos morais de, no mínimo, 10 (dez) vezes o valor da indenização por danos materiais ou, alternativamente, R\$ 10.000,00 (dez mil reais)

### **III. PEDIDO**

Isto posto, pugna o autor pela **CONDENAÇÃO** das rés, solidariamente, no pagamento de **indenização por dano material** no valor de R\$ 950,00 (novecentos e cinquenta reais) mais **indenização por dano moral** em valor arbitrado por VSa. Excelência com base nos parâmetros acima fornecidos, sugerindo-se o valor estimado de 10 (dez) vezes o valor relativo ao dano material, tudo isso corrigido monetariamente pelo INPC+IGP-Di acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês contados à partir da data da compra do aparelho (19.12.2010).

A citação das rés, na pessoa de seus representantes legais, para, no prazo legal, apresentarem resposta, sob pena de confissão quanto à matéria de fato e revelia.

Pugna-se, desde logo, pela produção de todas as provas admitidas em direito, tais como juntada de documentos, perícias, audiências com a oitiva de testemunhas.

A condenação das rés no pagamento das custas e despesas processuais, mais os honorários advocatícios em percentual de 20% sobre o valor final da condenação.

Dá a presente causa o valor de R\$ 950,00 (novecentos e cinquenta reais), meramente para efeitos de alçada.

Curitiba, 15 de fevereiro de 2011.

**ALEX DE CARVALHO ALVES**

**OAB/PR 30405**

(petição assinada digitalmente via sistema Projudi)