

## **MP ajuíza ação contra Apple e Vivo por recusa na troca de aparelhos com defeito**

O Ministério Público, por meio da Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital, ajuizou ação civil pública, com pedido de liminar, contra as empresas Apple Computer do Brasil e Vivo, para obrigá-las a reconhecer e cumprir a responsabilidade solidária no papel de fornecedoras nos casos de vício do produto.

A ação, proposta no último dia 24/1 pela Promotora Camila Mansour Magalhães da Silveira, teve origem a partir de uma representação encaminhada por uma consumidora, que informou ter adquirido um aparelho iPhone, que, passados apenas dois dias da compra, apresentou um problema que impediu o seu completo funcionamento. Após procurar a loja da Vivo onde adquiriu o aparelho, foi informada que a nova política adotada pelas empresas (Vivo e Apple) é de “não efetuar a troca, nem no prazo de garantia do produto novo”.

No inquérito civil instaurado para apurar o caso, em audiência realizada na Promotoria do Consumidor, os advogados de ambas as empresas informaram que “conforme ajustado pelas duas empresas, quando o consumidor detecta algum vício de qualidade do produto, terá que recorrer ao fabricante do aparelho celular para resolver o problema, no caso, a Apple, ou seja, não poderá recorrer à loja da Vivo em que comprou o aparelho”.

Desse modo, de acordo com a Promotora, as duas empresas, Vivo e Apple, corrés, confessaram não cumprir o Código de Defesa do Consumidor, que diz em seu artigo 18 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.”

“Em ofensa ao Código de Defesa do Consumidor, portanto, as empresas corrés privatizam os lucros e socializam os prejuízos. É dizer: negam a

responsabilização solidária – em prejuízo de todos os consumidores – para auferirem benefício que reverte apenas em seu proveito, conduta que, por óbvio, não pode ser amparada pelo Poder Judiciário”, escreve a Promotora.

A Promotoria tentou a assinatura de um Termo de Ajustamento de Conduta com as empresas, mas a proposta não foi aceita.

Na ação, o MP pede, liminarmente, que as empresas, independentemente de o produto ter sido levado para a assistência técnica ou de ser procurado previamente o estabelecimento comercial da fabricante ou da fornecedora, observem a responsabilidade solidária, possibilitando a troca do produto na loja onde o cliente comprou, sem a necessidade de acionar a fabricante.

Também é pedido que essa troca seja efetuada para todos consumidores que tenham pleiteado, junto às lojas, a troca de produtos, no prazo retroativo de um ano, mesmo que o prazo de garantia tenha expirado. Em ambos os casos, o MP pede a aplicação de multa no valor de R\$ 10 mil para cada consumidor que não for atendido.

A ação tramita na 30ª Vara Cível do Foro Central da Capital.

**Núcleo de Comunicação Social - [comunicacao@mp.sp.gov.br](mailto:comunicacao@mp.sp.gov.br)  
Ministério Público do Estado de São Paulo - Rua Riachuelo, 115 – São Paulo  
(SP)  
Tel: (11) 3119-9027 / 9028 / 9031 / 9039 / 9040**