

---

## Empresa só deve trocar produto quando conserto é inviável

A troca de produto com defeito só deve acontecer quando não há possibilidade de conserto ou quando a recuperação comprometer a qualidade, valor ou características essenciais do bem. Com base nessa jurisprudência do Tribunal de Justiça do Distrito Federal, o juiz da 8ª Vara da Fazenda Pública de Brasília cancelou a multa de R\$ 18 mil aplicada pelo Procon-DF contra a TIM Celular por defeito em aparelho telefônico.

Além de anular a multa, o juiz condenou o Procon a ressarcir a TIM pelas custas processuais e pagar R\$ 500 de verba honorária.

De acordo com o processo, o consumidor recusou a assistência técnica oferecida pela empresa, retirando o aparelho do conserto no mesmo dia em que registrou a entrada do produto para o reparo. Segundo o Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor tem 30 dias para sanar o defeito (artigo 18, parágrafo 1º do CDC).

O cliente exigiu junto ao Procon a imediata substituição do telefone, alegando tratar-se de produto essencial, iniciando o processo que resultou na multa de R\$ 18 mil contra a TIM. Ele também entrou com ação no 7º Juizado Especial de Brasília, onde o feito foi extinto, sem apreciação do mérito, por ilegitimidade passiva, ou seja, impossibilidade da empresa de ser ré no processo.

Em sua defesa, a TIM Celular alegou que o vício do produto não foi sanado por culpa exclusiva do consumidor, que retirou o telefone do conserto antes do prazo previsto em lei. Sustentou ainda falta de razoabilidade da multa aplicada pelo Procon, que teria desconsiderado a extinção do processo pelo Juizado Especial.

Ao decidir a questão, o juiz defendeu que a regra geral — que permite o conserto do produto defeituoso — não poderia ser afastada por simples vontade do consumidor. Ele pondera sobre a subjetividade do termo essencial, destacando que a simples expectativa de uso imediato do produto não serve como balizador, “sob pena de convolar a exceção em regra”, explica.

Segundo o juiz, “seria intolerável de plano colocar o fornecedor na berlinda, fazendo-se mister o resguardo de equilíbrio entre as partes e assim propiciar igualmente ao fornecedor a satisfação do cliente mediante troca, abatimento do preço ou outra hipótese, em padrões razoáveis de prazo, sem com isso ferir direito do consumidor”.

**Processo: 2007.01.1.1055155**

**Date Created**

05/05/2008