



**ILUSTRÍSSIMO SENHOR DIRETOR DO PROGRAMA DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR -
PROCON DE MARACANAÚ - CE**

FA nº 25.11.0564.001.00009-3

ENVISION INDUSTRIA DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA (Philips)., pessoa jurídica de direito privado, com sede na cidade de Manaus, Estado do Amazonas, na Avenida Torquato Tapajós, n.º 7.503, Galpão II, bloco B, Bairro Tarumã, inscrita no CNPJ sob nº 04.176.689/0001-60, e sua filial, sob o CNPJ/MF nº 04.176.689/0002-41, estabelecida na Avenida Doutor Cardoso de Melo, 1.184 – 2º andar, Vila Olímpia, São Paulo/SP, CEP 04548-004,, por seu advogado infra-assinado, instrumento de mandato anexo, nos autos da ação em epígrafe move **MARIA ROCICLEIDE ALVES DE FREITAS**, por não aceitar como verdadeiros os fatos apresentados na peça inicial, ofertar tempestivamente sua **DEFESA ADMINISTRATIVA**, consubstanciada nas razões de fato e de direito a seguir aduzidas:

RESUMO FÁTICO

A consumidora alega que adquiriu em 08/11/2024 uma TV da marca Philips, modelo de 70 polegadas, pagando o importe de R\$ 3.764,00. Ocorre que o produto apresentou um suposto defeito, consistente em algumas manchas na tela.

Afirmou que manteve contato com a fabricante através da assistência técnica autorizada, contudo não teve seu problema atendido, sendo informado que o defeito foi gerado por oxidação, em razão de mau uso, fato que não concorda.

Requer o reembolso do valor pago pelo produto, sem ônus.

RETIFICAÇÃO DO POLO PASSIVO

Primeiramente, cumpre esclarecer que a **Philips do Brasil Ltda.** transferiu os seus ativos e atividades relacionadas aos produtos TV e monitores, para o grupo **TPVision**.



Em decorrência da referida operação, a **Philips do Brasil Ltda.** deixou de ter qualquer relação com a fabricação e comercialização dos produtos TV e monitores no Brasil.

Portanto, os monitores e TV's, atualmente comercializados no Brasil sob marca Philips, são fabricados pelo grupo TPVision, mais especificamente pela subsidiária no Brasil, **Envision Indústria de Produtos Eletrônicos Ltda**, que passou a fabricá-las desde 01 de abril de 2012, ano em que a marca Philips foi licenciada globalmente para o grupo TPVision, que exerce com exclusividade a fabricação e comercialização de TV's e monitores da marca Philips no Brasil.

Por fim, solicita-se a retificação do polo passivo, fazendo constar somente: **ENVISION INDUSTRIA DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita sob o CNPJ/MF nº 04.176.689/0002-41, estabelecida na Avenida Doutor Cardoso de Melo, 1.184 – 2º andar, Vila Olímpia, São Paulo/SP, CEP 04548-004.

DO MÉRITO

DAILEGITIMIDADE PASSIVA ANTE AO MAU USO DO APARELHO

A parte autora, ao incluir indevidamente a reclamada na presente demanda, infringiu frontalmente o artigo 3º do Código de Processo Civil, demonstrando faltar uma das condições da ação, mais especificamente a legitimidade passiva, pois, a reclamada não tem qualquer responsabilidade sobre o fato narrado pela autora.

Ora, o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 12, § 3º, inciso I, é taxativo ao dispor sobre a excludente de responsabilidade de produtores, fabricantes e importadores, *in verbis*:

"Art. 12 – O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 3º - O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. (gn)



Destarte, tendo como base a legislação que regulamenta os direitos do consumidor e, sendo certo que a culpa é exclusivamente do consumidor, resta evidente que a ora Ré não tem qualquer responsabilidade.

Citando o majestoso mestre e professor Vicente Greco Filho¹, ao definir legitimidade de parte, assim nos ensina:

"A legitimização (de parte), para ser regular, deve verificar-se no pólo ativo e pólo passivo da relação processual. O autor deve estar legitimado para agir em relação ao objeto da demanda e deve ele propô-la contra o outro pólo da relação jurídica discutida, ou seja, o réu deve ser aquele que, por força da ordem jurídica material, deve, adequadamente, suportar as consequências da demanda".

Isto posto, não há responsabilidade da reclamada no caso em apreço, operando-se o arquivamento da reclamação como não fundamentada.

PRELIMINAR DE FALTA DE INTERESSE DE AGIR - Do Mau Uso

De fato, o aparelho adquirido pela parte Autora foi atendido pela assistência técnica autorizada da Ré, conforme narrado na peça vestibular.

Ao analisar o aparelho, a assistência técnica constatou que **o defeito decorreu de mau uso por parte do consumidor**, eis que foi constatado uso do aparelho em desacordo com as instruções contidas no manual do produto, o que, conforme expresso no certificado de garantia, não está abrangido pela garantia do produto.

Ressalte-se que a descrição do ocorrido constante na Ordem de Serviço é prova hábil a comprovar o uso indevido do produto.

De acordo com o certificado de garantia que acompanha o produto, o dano foi causado por agente não autorizado pela empresa, dentre outros fatores, não é coberto pela garantia, sendo gerado um orçamento que deverá ser aprovado pelo consumidor para que se possa efetuar o reparo necessário.

Há de se destacar que o aparelho novo foi entregue em perfeitas condições de uso, e o reclamante, fazendo uso incorreto do objeto, sem observar o disposto no manual de instruções, causou a irregularidade constatada, sendo nesse caso, **responsabilidade exclusiva do consumidor**.

Resta patente que no presente caso, a parte Autora faz alegações sem comprová-las, e, além disso, afirmou apenas que encaminhou o aparelho para assistência técnica e não obteve sucesso. Conclui-se que a parte Autora não faz prova dos fatos constitutivos do seu direito, ônus que lhe incumbia, sob pena de rejeição de seu pedido.

¹ **FILHO, Vicente Greco.** “*Direito Processual Civil Brasileiro – 1º Volume*”, Saraiva, 13^a ed., 1998, pg. 77

Não há que se falar em aplicação do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, eis que o defeito decorreu de uso indevido por parte do consumidor, excluente que afasta o dever da reclamada de efetuar a requerida substituição, tudo nos termos do ARTIGO 12, § 3º, III, DO CDC.

MAU USO COMPROVADO DO APARELHO

O problema apresentado no aparelho não se trata de vício de fabricação, mas sim de mau uso, vez que a reclamada ao analisá-lo de plano verificou a existência de avarias em seu interior, causadas por líquidos, determinando a oxidação da placa, como podemos verificar na foto ilustrada abaixo:



Figura 04 – Fotos do Módulo LCD sem o gabinete frontal, onde foi detectado presença de oxidação na parte inferior. Os circuitos localizados na região inferior do Módulo LCD foram afetados pelo contato com o líquido. Isso pode ocorrer de forma direta como por exemplo, queda de líquido no produto ou de forma indireta, durante o procedimento de limpeza com um pano molhado.

Ademais, as provas trazidas pela parte autora não são convincentes, ficando assim as suas alegações consubstanciadas como meras conjecturas, sem comprovação. Portanto, a ação não se encontra amparada nos princípios e normas vigentes e, mais que isso, não se mostra razoável em face do caso concreto.

A extensão dos danos impede que qualquer reparo técnico possa ser realizado, sendo a única opção a troca das peças danificadas.

Conforme mencionado no termo de garantia dos aparelhos da marca Samsung, que é entregue no ato da compra, e também se encontra disponível no endereço eletrônico da Ré, existem itens que são excluídos da cobertura, dentre eles:

"Defeitos ou danos causados por queda ou pressão ou entrada de líquido" (grifo nosso)

Está claro que o problema no aparelho da parte autora, não se enquadra no conceito de vício do produto, previsto no artigo 18, do Código de Defesa do Consumidor, e assim, não há que se imputar qualquer responsabilidade à Ré.

A Terceira Câmara do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro entendeu, se não vejamos:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. RITO SUMÁRIO. RELAÇÃO DE CONSUMO. APARELHO CELULAR. VÍCIO DO PRODUTO. A RESPONSABILIDADE DA APELANTE É OBJETIVA, DE FORMA QUE A OBRIGAÇÃO DE REPARAR INDEPENDE DA VERIFICAÇÃO DE CULPA, CABENDO AO AUTOR/APELADO A COMPROVAÇÃO APENAS DO DANO E DA RELAÇÃO DE CAUSALIDADE ENTRE ESTE E A CONDUTA DO AGENTE. O DEFEITO DO PRODUTO FOI DEMONSTRADO PELO RELATÓRIO TÉCNICO ELABORADO PELA EMPRESA TÉCNICA AUTORIZADA, QUE CONSTATOU A PERDA TOTAL DO APARELHO POR OXIDAÇÃO, COM A EXISTÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DO AUTOR, POR MAU USO DO APARELHO. CABE AO CONSUMIDOR COMPROVAR A RELAÇÃO DE CAUSALIDADE ENTRE O DANO E A CONDUTA DO AGENTE, NO SENTIDO DE QUE O DEFEITO SERIA DE FABRICAÇÃO, O QUE NÃO FEZ, AO NÃO PRETENDER A PRODUÇÃO DE PROVA PERICIAL PARA CONTRAPOR À PROVA DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA DA RÉ E NÃO RECORRER DO SANEADOR QUE INDEFERIU A PROVA PERICIAL POSTERIORMENTE PLEITEADA. A REGRA DA DISTRIBUIÇÃO DO ÔNUS DA PROVA IMPUTA AO AUTOR COMPROVAR OS FATOS CONSTITUTIVOS DO DIREITO QUE ALEGA, NOS TERMOS DO ART. 333, I, DO CPC, SOB PENA DE SUPORTAR UM PROVIMENTO DESFAVORÁVEL ÀS SUAS PRETENSÕES. NA HIPÓTESE, O AUTOR NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS PROCESSUAL QUE LHE CABIA, À LUZ DO REFERIDO ARTIGO, DEIXANDO DE DEMONSTRAR A EXISTÊNCIA DO NEXO DE CAUSALIDADE, RESSALTANDO-SE QUE NÃO HOUVE NOS AUTOS A REALIZAÇÃO DE PROVA PERICIAL. REFORMA DA SENTENÇA. PROVIMENTO AO RECURSO, NA FORMA DO ART. 557, §1º-A, DO CPC, PARA JULGAR IMPROCEDENTE

*O PEDIDO AUTORAL EM RELAÇÃO À 1ª RÉ, INVERTENDO-
SE OS ÔNUS DA SUCUMBÊNCIA. DES. HELENA CANDIDA
LISBOA GAEDE - Julgamento: 07/04/2010 - TERCEIRA
CAMARA CIVEL TJ/RJ- 0007564-59.2009.8.19.0212 -
APELAÇÃO APELAÇÃO CÍVEL.*

Desta feita, requer seja a reclamação julgada não fundamentada, haja vista não haver qualquer responsabilidade a ser imputada a reclamada, vez que o problema ocasionado no produto está excluído da cobertura no termo de garantia.

DA CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR

Há de se destacar que o fornecedor de serviços não pode se responsabilizar por danos causados quando a culpa foi exclusiva do consumidor, conforme o artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor.

Conforme já mencionado, o problema constatado no aparelho em questão, não é coberto pela garantia. Ademais, a empresa ré, sempre busca solucionar os problemas de seus consumidores quando estes estão com a razão, pois a satisfação do cliente é a sua satisfação.

Não é da responsabilidade do fabricante um problema ocasionado pelo mau condicionamento do produto pelo consumidor, que deveria ter tido mais zelo com seu produto.

Assim, não há que se falar na ***restituição do valor do produto ou em sua troca por outro similar ou superior***, haja vista não ter o consumidor tomado o devido cuidado com seu produto, o que demonstra que a ação deve ser reformada com a consequente improcedência do pedido.

Em consonância com este entendimento:

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DEFEITO EM MÁQUINA FOTOGRÁFICA DIGITAL, NO PRAZO DA GARANTIA. PRODUTO QUE FOI APRESENTADO NA ASSISTÊNCIA TÉCNICA COM VISÍVEIS SINAIS DE MAUS-TRATOS, LEVANDO A CONCLUIR QUE O DEFEITO APRESENTADO - OXIDAÇÃO - FOI CAUSADO PELO MAU USO, IMPORTANDO NA EXCLUSÃO DA GARANTIA POR CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR, AFASTANDO, POR CONSEQUENTE, A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FABRICANTE. RECURSO DESPROVIDO. DES. LUISA BOTTREL SOUZA - Julgamento: 19/05/2010 - DECIMA SETIMA CAMARA CIVEL – Proc. 0126008-73.2007.8.19.0001 - Turma Recursal no Juizado Especial do Rio de Janeiro.



Lee
Brock
Camargo
ADVOGADOS

Rua Dr. Renato Paes de Barros, 618
1º, 3º e 5º andares - Itaim Bibi
04530-000 - São Paulo - SP - Brasil
Tel: +55 (11) 2149-5400
Fax: +55(11) 2149-5415
publica@lbca.com.br
www.lbca.com.br

Posto isso, requer improcedência da presente RECLAMAÇÃO, por ser medida da mais lídima justiça.

DO PEDIDO

Por todo o exposto, requer dignem-se Vossas Senhorias, em determinar a improcedência total da presente reclamação, para afastar o pedido do Reclamante, bem como qualquer outra penalidade por não se caracterizar infração às práticas comerciais.

Por fim, pede-se, sob pena de nulidade, que as intimações e notificações da presente demanda sejam recebidas exclusivamente em nome do patrono da Ré, Eduardo Luiz Brock (OAB/SP 91.311).

Termos em que,
Pede deferimento.

São Paulo, 8 de dezembro de 2025

**ENVISION INDUSTRIA DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA
(PHILIPS)**

PARECER TÉCNICO

Nº: 20251114-2

1 – PRELIMINARES

O Parecer foi elaborado pelo Setor de Qualidade de Campo da Empresa Envision Indústria de Produtos Eletrônicos Ltda., localizada na Rodovia Anhanguera, Km 26,5 – Armazém II – Jardim Jaraguá – São Paulo – SP, CEP 05275-000, CNPJ 04.176.689 / 0006-75.

As análises, opiniões e conclusões expressas no presente Parecer, são baseadas em dados e levantamentos efetuados durante a análise do produto, bem como nas fotos fornecidas pelo Centro de Serviço Autorizado.

2 – OBJETIVO

O presente Parecer Técnico tem por objetivo verificar o sintoma do televisor, que segundo relatos do(a) Sr(a). Maria Rocicleide Alves Freitas, proprietário(a) do produto, onze meses após a data de compra apresentou o seguinte sintoma: Mancha e listras na imagem.

O objeto desta análise é um televisor de LED 70 polegadas, da marca Philips, modelo 70PUG7408/78, adquirido em 08 de novembro de 2024.

3 – INTRODUÇÃO

Para auxiliar na análise do caso vamos apresentar uma breve introdução na estrutura do Módulo LCD.

3.1 – Módulo LCD

Quando nos referimos ao “módulo de LCD” estamos falando na matriz de pontos (display) e retro iluminação (backlight).

- **Backlight**

A retro iluminação ou backlight (Fonte de Luz) é responsável por gerar uma luz extremamente branca que irá iluminar uma matriz de pontos.

Essa iluminação pode ser realizada por lâmpadas nos módulos LCD ou por um conjunto de LEDs nos módulos LCD-LED (modulo mais utilizado atualmente).

- **Display**

Simplificando a estrutura do display, imagine duas placas de vidro em forma de sanduíche e entre elas é inserida uma substância química “cristal líquido”, que se encontra no estado intermediário da matéria entre o sólido e o líquido. O estado do cristal líquido é controlado pelo campo elétrico aplicado nas extremidades do vidro, podendo assim assumir o estado sólido ou líquido.

O campo elétrico é controlado por milhares de transistores de filme fino (TFT, do inglês, Thin Film Transistor) distribuídos por toda extensão da tela.

Um filme colorido, nas cores vermelha, verde e azul é inserido na camada frontal e será responsável pela geração de cores do pixel.

A parte final do display são os “polarizadores de luz”, que são filtros responsáveis por controlar a passagem da luz.

As camadas do Módulo LCD podem ser observadas na figura 1. Lembrando que o Display é formado pelos Filtros, TFTs, placas de vidro e Cristal líquido compactados em uma única peça.

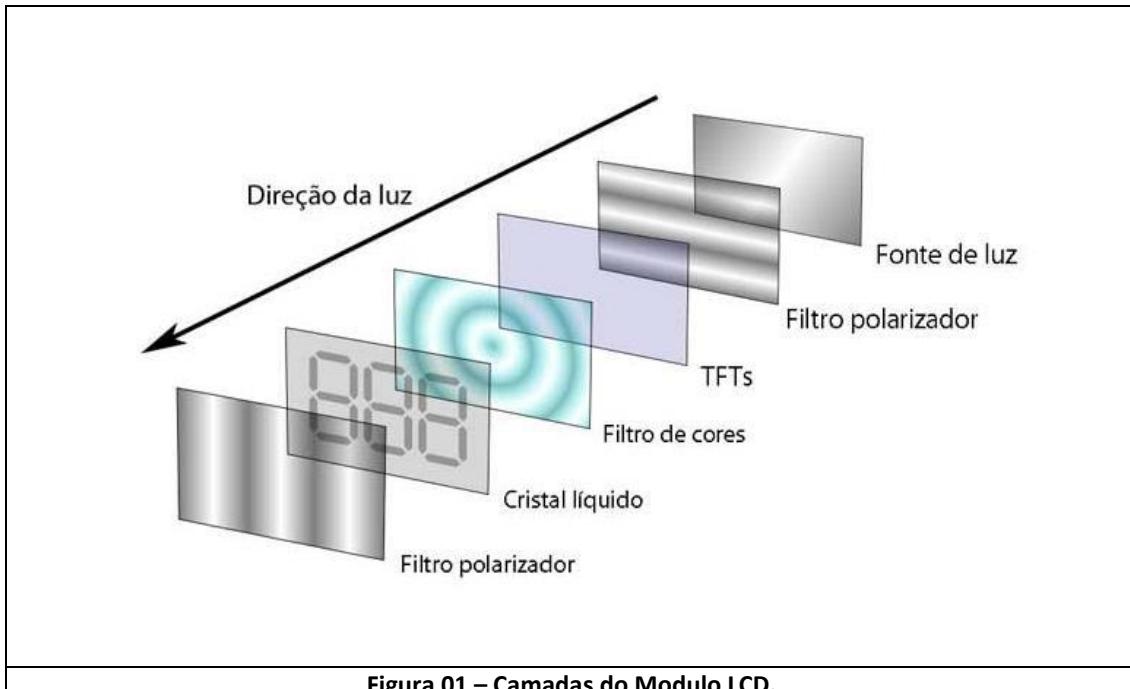


Figura 01 – Camadas do Modulo LCD.

4 – DOS DANOS NO APARELHO

O desenvolvimento do presente trabalho foi realizado no dia 14/11/2025, no laboratório da Envision Indústria de Produtos Eletrônicos Ltda, localizada na Rodovia Anhanguera, Km 26,5 – Armazém II – Jardim Jaraguá – São Paulo – SP, CEP 05275-000, CNPJ 04.176.689 / 0006-75. e I.E. 140. 867. 130.118.

4 – a) Segue abaixo a documentação fotográfica do televisor.



Figura 02 – Foto do Número de Série do televisor.

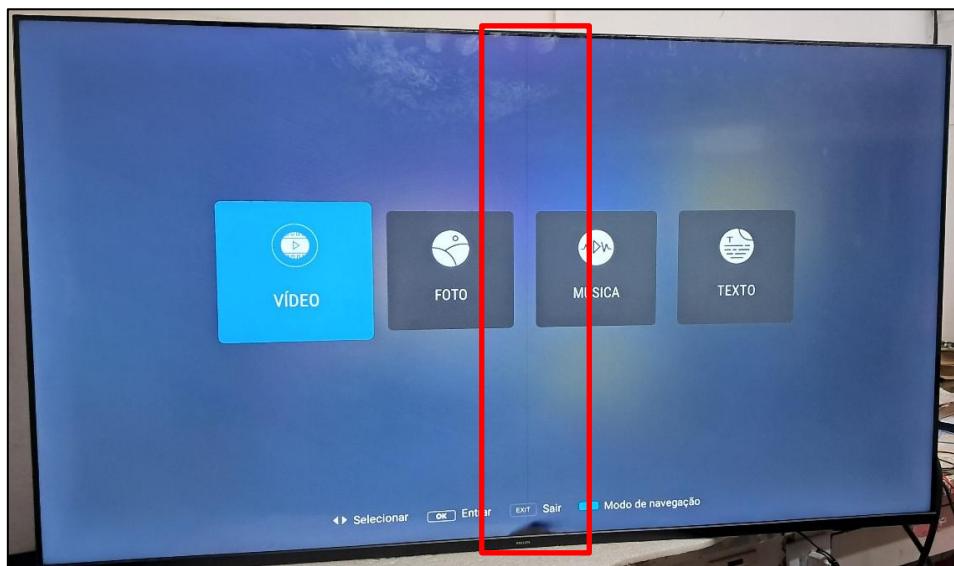


Figura 03 – Foto do televisor com linha vertical e mancha na imagem.



Figura 04 – Fotos do Módulo LCD sem o gabinete frontal, onde foi detectado presença de oxidação na parte inferior. Os circuitos localizados na região inferior do Módulo LCD foram afetados pelo contato com o líquido. Isso pode ocorrer de forma direta como por exemplo, queda de líquido no produto ou de forma indireta, durante o procedimento de limpeza com um pano molhado.

4 – b) Umidade

Conforme informações contidas no manual do usuário os seguintes cuidados devem ser seguidos para evitar problemas com a umidade:

- A TV não deverá ser exposta à gotas ou respingos. Não coloque objetos contendo líquidos, tais como vasos de flores no topo da TV.
- Não coloque a TV perto da água – por exemplo: perto de uma banheira, piscina, etc.
- Não deixe que a TV fique molhada. Nunca derrame qualquer tipo de líquido nela. Se algum líquido respingar na TV ou qualquer objeto cair nela, desligue-a imediatamente e leve-a para análise por um profissional qualificado.

4 – c) Aberturas de Ventilação do Televisor

Os televisores possuem módulos (Placa Fonte, Placa Principal e Modulo LCD) que dissipam grandes quantidades de calor, para não reduzir a vida útil ou danificar o produto existem aberturas de ventilação na tampa traseira do televisor.

As aberturas de Ventilação evitam o risco de superaquecimento do televisor e asseguram uma operação confiável, no manual do usuário é possível verificar os cuidados que devem ser seguidos para evitar esse risco, por exemplo:

- Nunca instale o televisor em ambiente com restrições de espaço.
- Deixar espaço mínimo ao redor do televisor para ventilação.
- Não deixar as aberturas de ventilação da TV encobertas por cortinas ou outros objetos.

5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após análise do caso realizada pela Envision e estudos relativos à matéria, foi possível chegarmos as seguintes considerações:

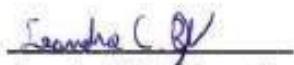
- O teor deste Parecer Técnico está baseado nas informações obtidas através de fotografias do equipamento e avaliação do Centro de Serviço Autorizado.
- A garantia do produto cobre falhas relacionadas à fabricação ou funcionamento do televisor.
- O televisor foi utilizado durante onze meses (Data de Compra: 08/11/2024 – Data de Entrada no Centro de Serviço Autorizado: 30/10/2025), portanto podemos descartar a hipótese do Sr(a). Maria Rocicleide Alves Freitas ter comprado o televisor com o Módulo LCD com defeito.

6 – CONCLUSÃO

Com base na estrutura, nos cuidados necessários que devem ser seguidos para televisores podemos concluir que:

- O Módulo LCD foi danificado devido à presença de umidade no Módulo LCD conforme figuras 3 e 4.
- A garantia do produto cobre falhas relacionadas à fabricação ou funcionamento do televisor. No caso em análise o dano no Módulo LCD foi provocado por umidade, portanto não coberto pela garantia.

São Paulo, 14 de novembro de 2025.



Leandro César Zanardo

CREA-SP: 5062869606

RNP: 260786514-0