



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00035-3

Data/Hora de Abertura: 13/02/2026 às 11:23:51

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA ROCICLEIDE ALVES DE FREITAS

CPF do Consumidor: 043.182.293-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Envision Indústria de Produtos Eletrônicos	ENVISION INDÚSTRIA DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA	04.176.689/0006-75	26.02.0564.001.00035-301
Philips Avent e Cuidados Pessoais	Philips do Brasil Ltda.	61.086.336/0001-03	26.02.0564.001.00035-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Televisão

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Relata a consumidora que adquiriu uma TV Smart Philips de 70 (setenta) polegadas, no valor de R\$ 3.764,00 (três mil, setecentos e sessenta e quatro reais), em 08/11/2024. Informa que, aproximadamente quatro meses após a compra, o aparelho passou a apresentar defeito na tela, sendo encaminhado à assistência técnica autorizada, ocasião em que foi realizado o devido reparo.

Posteriormente, em outubro de 2025, o mesmo problema voltou a ocorrer. A consumidora levou novamente o produto à assistência técnica, quando foi informada de que o aparelho apresentava sinais de oxidação, razão pela qual o conserto não seria coberto pela garantia.

Relata, ainda, que foi registrada reclamação sob o nº 2511.0564.001.00009-302, tendo sido realizada audiência em 08/12/2025, ocasião em que restou acordada a substituição da televisão por outra nova, no prazo de 25 (vinte e cinco) dias úteis.

Esclarece que somente em 03/02/2026, ou seja, após o transcurso do prazo estabelecido, recebeu contato telefônico informando que a equipe realizaria a entrega do novo aparelho. Contudo, ao comparecerem à sua residência, os responsáveis solicitaram a caixa da televisão antiga para efetuar a troca, não sendo possível apresentá-la, pois já não a possuía.

Ao procederem à abertura da embalagem do novo produto, constatou-se que a televisão encontrava-se danificada. Diante disso, o aparelho foi recolhido pela equipe, sem que houvesse a efetiva substituição.

Acrescenta que, até o presente momento, não recebeu qualquer retorno acerca da realização da troca, entendendo, portanto, que o acordo firmado em audiência não foi devidamente cumprido.

Diante dos fatos, a consumidora busca a intermediação deste órgão para a solução da demanda.

Pedido: Requer a resolução da demanda, com a substituição da televisão por outra nova, em perfeitas condições de uso ou , caso não seja possível, a restituição integral do valor pago.

TRATATIVAS

13/02/2026 - **Carta**

Situação: Aberta

Resposta do Fornecedor - Philips Avent e Cuidados Pessoais:

À

DIRETORIA EXECUTIVA DO PROGRAMA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE MARACANAÚ – CEARÁ (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ)

Ref.: Notificação – Atendimento nº 2602056400100035301, 2602056400100035302



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Consumidor(a): MARIA ROCICLEIDE ALVES DE FREITAS

PHILIPS DO BRASIL LTDA., pessoa jurídica de direito privado, vem, respeitosamente, perante este ilustre Órgão, apresentar manifestação em face da notificação supra, expondo e requerendo o quanto segue:

I. DA PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM

Inicialmente, cumpre esclarecer a este órgão de defesa do consumidor que a Philips do Brasil Ltda. não detém legitimidade para figurar no polo passivo da presente reclamação.

Embora o produto objeto da lide ostente a marca "Philips", é imperativo ressaltar que, desde o ano de 2012, a linha de televisores e monitores é fabricada, comercializada e assistida exclusivamente pela empresa **ENVISION INDÚSTRIA DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA. (TPV Technology Limited)**.

A Envision detém a licença exclusiva para o uso da marca Philips em relação a esses segmentos específicos de produtos. Portanto, toda a responsabilidade fabril, técnica, bem como a gestão de garantias e acordos firmados em audiências anteriores relativos a televisores, recai única e exclusivamente sobre a fabricante Envision.

II. DA CONFIGURAÇÃO DO POLO PASSIVO E REQUERIMENTO

Compulsando os dados da notificação, verifica-se que a empresa **Envision Indústria de Produtos Eletrônicos** já consta devidamente identificada como fornecedora. Dessa forma, a manutenção da Philips do Brasil Ltda. no presente procedimento configura evidente excesso, uma vez que a real fabricante já está submetida à intermediação deste órgão.

Não há, portanto, nexo de causalidade ou responsabilidade solidária que justifique a permanência da licenciante da marca no polo passivo, visto que a gestão operacional e a fabricação do item reclamado são estranhas às atividades atuais da Philips do Brasil.

III. DOS PEDIDOS

Diante do exposto, a Philips do Brasil Ltda. requer:

1. O acolhimento da preliminar de **ilegítima passiva**, determinando-se a sua imediata exclusão deste procedimento administrativo;
2. Que o prosseguimento da demanda ocorra exclusivamente em face da **ENVISION INDÚSTRIA DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA.**, que possui a competência técnica e jurídica para o cumprimento das obrigações de fazer ou restituição requeridas pela consumidora.



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Termos em que, pede deferimento.

Maracanaú/CE, 17 de fevereiro de 2026.

PHILIPS DO BRASIL LTDA.