

**PROCESSO F.A Nº: 26.03.0564.001.00063-301**

## **DECISÃO**

Trata-se de reclamação do consumidor LUIS ADAILTON DA COSTA SOUSA em face do fornecedor SAMUEL R CANDIDO VEICULOS, através da qual expõe que adquiriu um veículo junto à reclamada. Aduz que, posteriormente, constatou a existência de um trinco no para-brisa, localizado na região central do vidro. Entretanto, afirma que, tão logo identificou a avaria, entrou em contato com a reclamada para comunicar o problema, porém não obteve o devido atendimento pelo vendedor responsável naquela ocasião. Posteriormente, ao realizar novo contato, foi informado de que a garantia contratual não abrangeria o referido dano. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou o cumprimento da garantia, com a devida substituição do para-brisa do veículo.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 62 dos autos, o fornecedor apresentou proposta de acordo a troca do para-brisa do veículo. Durante a audiência, o consumidor manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo acerca da troca do para-brisas, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 11 de maio de 2026.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
**Procon Maracanaú**

**DESPACHO**

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 62, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 11 de maio de 2026.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**Diretora Executiva**  
**Procon Maracanaú**