

**PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00034-301**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação da consumidora FRANCISCA ALEXSANDRA GOMES DA SILVA em face do fornecedor D TUDO CELULAR LTDA, na qual a autora narra que, adquiriu em 23/08/2024, um aparelho celular modelo Xiaomi Realme C51 4/128. Entretanto, em maio de 2025, após queda acidental que resultou na trinca da tela, buscou assistência junto ao fornecedor, sendo informada de que o reparo teria o custo de R\$ 370,00 reais, com parte subsidiada pela assistência técnica autorizada. Contudo, entregou o aparelho para conserto, com prazo estimado de 30 dias, ao retirá-lo, constatou alteração na coloração da tela, carcaça aberta e falha no funcionamento do alto-falante. Retornou a loja, onde foi informado que o aparelho estava em condições normais, mas, diante da insistência, deixou-o para nova avaliação. Após novo recebimento, os problemas persistiram, sendo novamente observada a estrutura aberta e a película protetora danificada. Aduz a reclamante que, recusou-se a deixar o aparelho para nova análise, o aparelho permanece com vícios persistentes, sendo utilizado de forma limitada, com estrutura comprometida, alto-falante inoperante e necessidade de manutenção manual para funcionamento adequado. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a resolução definitiva do problema, seja por meio do conserto completo e adequado do aparelho, ou, alternativamente, pela substituição do produto por outro em perfeitas condições de uso.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta à fl. 28, a reclamada deixou de comparecer ao referido ato, não tendo enviado representante legal, tampouco apresentado qualquer justificativa, prévia ou posterior, para sua ausência, demonstrando desídia no trato da demanda consumerista. Ademais, observa-se que o vício relatado pela consumidora permanece sem solução definitiva, em descumprimento as disposições contidas nos artigos 18 e 20 do Código de Defesa do Consumidor. Tais dispositivos preveem que, não sendo sanado o defeito no prazo máximo de 30 dias, assiste ao consumidor o direito de optar pela substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, restituição da quantia paga, ou abatimento proporcional do preço. A inércia do fornecedor em solucionar o vício apresentado, mesmo após sucessivas tentativas de reparo, aliada a ausência injustificada na audiência conciliatória.

Tendo em vista que nos autos não há comprovação de que o fornecedor realizou o reparo de forma adequada e completa, tampouco apresentou justificativas claras para as falhas persistentes no aparelho, verifica-se a ausência de transparência e o descumprimento das obrigações assumidas. Ademais, o fornecedor não demonstrou diligência na solução definitiva do problema, contrariando o direito do consumidor a informação adequada e clara, previsto no artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor (CDC). A falta de manifestação fundamentada acerca da ineficácia dos reparos realizados e da persistência dos vícios configura violação dos princípios da transparência e da boa-fé objetiva, previstos nos artigos 4º, inciso III, e 6º, inciso III, do CDC.

Em face da caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, inclua-se a empresa no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do Consumidor, para que se tomem as devidas providências legais. Faço assim, conclusos os autos, para avaliação de possível aplicação de sanção administrativa.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 16 de setembro de 2025.

---

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

### **DESPACHO**

Considerando que o fornecedor não apresentou justificativas ou esclarecimentos adequados acerca da solução dos vícios relatados no aparelho celular, tampouco compareceu a audiência designada para tentativa de conciliação, bem como diante da persistência dos defeitos que comprometem a utilização do produto, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA** nos termos dos arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, incluindo o nome do fornecedor no cadastro previsto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 27 de janeiro de 2025.

---

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