

= Processo FA Nº: 26.03.0564.001.00004-301

### CONCLUSÃO

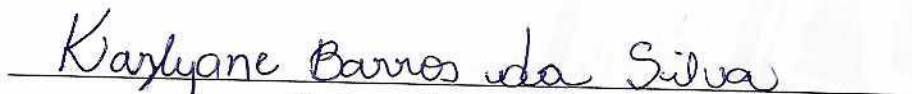
Trata-se de reclamação do consumidor **GUILHERME ALMEIDA DA SILVA** em face da empresa fornecedora **PHILCO ELETRÔNICOS SA**, relata que adquiriu aparelho televisor em 01/03/2025, conforme Nota Fiscal nº 70378, sendo que, desde a data da aquisição, o produto passou a apresentar, por três vezes, idêntico vício de funcionamento, consistente no apagamento da imagem, permanecendo apenas o áudio em regular funcionamento. Entretanto, encaminhou o bem a assistência técnica autorizada em duas oportunidades, ocasião em que foram realizados os reparos pertinentes. Todavia, após curto lapso temporal de uso, o defeito voltou a se manifestar, evidenciando a ineficácia das medidas corretivas adotadas e a ausência de solução definitiva para o vício apresentado. Diante disso, solicitou a restituição integral do valor pago pelo produto.

Após a devida análise dos autos e da defesa administrativa apresentada em audiência, conforme os documentos acostados às fls.18-20, restou demonstrado que o fornecedor, ofertou proposta de acordo, ressarcimento do valor de R\$ 1.549,33 (mil quinhentos e quarenta e nove reais e trinta e três centavos), nos dados bancários indicados pelo consumidor, no prazo de 07 (sete) dias úteis. Contudo, em manifestação às fls. 24, o reclamante relatou o inadimplemento do acordo.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação dos expedientes cabíveis.

Expedientes necessários.

Maracanaú-CE, 20 de abril de 2026.



**Karlyane Barros da Silva**

**Setor Jurídico**

**PROCON Maracanaú**

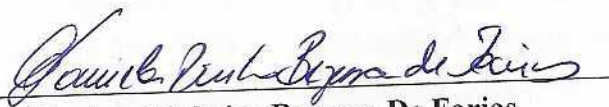
**DESPACHO**

Com base na análise dos autos do presente processo administrativo, constatou-se em manifestação às fls. 24, o inadimplemento do acordo firmado em audiência. A fim de proporcionar os esclarecimentos necessários sobre a demanda do consumidor, é imperativo que a empresa reclamada apresente comprovante, para que seja comprovado o cumprimento do acordo. Posto isso, intime-se a empresa reclamada, por aviso de recebimento, no prazo de **05 (cinco dias)** úteis, para apresentar os devidos esclarecimentos e se manifestar acerca do que foi exposto pelo consumidor.

Expedientes necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 20 de abril de 2026.



**Daniela Pinheiro Bezerra De Farias**

**Diretora Executiva  
PROCON Maracanaú**