

**AO ILUSTRÍSSIMO SENHOR DIRETOR DA COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA
DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA - PROCON DO MUNICÍPIO DE MARACANAÚ**

Protocolo: 2503056400100046301

Notificada: G.A. PRADO CORDOVID EIRELI (CENTRO CELL)

Consumidor: ADRIANO DOS SANTOS



1. DOS FATOS APRESENTADOS PELO RECLAMANTE

Trata-se de reclamação proposta pelo Requerente, na qual alega ter adquirido um aparelho celular da Requerida, que apresentou defeito na tela após 15 dias da compra. O Requerente relata que, ao levar o aparelho para conserto em garantia, foi informado, após um mês, que a garantia não cobriria o reparo, sob a justificativa de mau uso do aparelho.

O Requerente afirma que o celular foi entregue com a tela descolada e fora da caixa, e que a Requerida se negou a realizar o conserto. Em razão disso, o Requerente busca o conserto do aparelho ou a restituição do valor pago.

A presente defesa administrativa visa, portanto, refutar os argumentos apresentados pela parte autora, trazendo à tona a realidade dos fatos, que serão devidamente demonstrados ao longo desta peça. A Requerida demonstrará que não houve qualquer falha em sua conduta, e que o defeito apresentado no aparelho celular decorreu de fatores externos, não cobertos pela garantia, e que a negativa de conserto foi legítima e amparada nas condições contratuais e legais aplicáveis.

É a breve síntese do necessário.

DO MÉRITO

INEXISTÊNCIA DE VÍCIO OCULTO E EXCLUDENTE DE GARANTIA POR MAU USO

No que concerne ao mérito da questão, impõe-se a análise da responsabilidade da Requerida em face dos fatos narrados na exordial. O cerne da controvérsia reside na alegação de vício no aparelho celular adquirido pelo Requerente e na consequente recusa da Requerida em realizar o conserto em garantia.

A responsabilidade do fornecedor por vícios nos produtos, consoante o Código de Defesa do Consumidor (CDC), está atrelada à natureza do vício e ao momento de seu surgimento. O Requerente alega que o defeito na tela surgiu após 15 dias da compra, não caracterizando, necessariamente, um vício oculto que ensejaria a responsabilidade da Requerida. O vício oculto é aquele que se manifesta após um período de uso, não sendo detectável no momento da aquisição do produto.

A Requerida, ao analisar o aparelho, constatou o mau uso como causa do defeito, o que exclui a garantia, conforme o disposto no artigo 12, § 3º, III, do CDC. Este dispositivo legal estabelece que o fabricante não será responsabilizado se comprovar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. A Requerida agiu em conformidade com a legislação ao realizar a análise técnica e identificar o mau uso como causa do defeito.

O ônus da prova de que o defeito não decorreu do mau uso é do Requerente, conforme o artigo 6º, VIII, do CDC. A inversão do ônus da prova, prevista neste artigo, não exige o consumidor de apresentar indícios mínimos de que o defeito existia antes do mau uso alegado. A simples alegação de que o aparelho apresentou defeito, sem qualquer comprovação, não é suficiente para afastar a excludente de garantia.

A suposta entrega do celular com a tela descolada e fora da caixa, conforme alegado pelo Requerente, pode ser justificada pela necessidade de desmontagem do aparelho para análise técnica, não configurando, por si só, uma conduta ilícita da Requerida. A Requerida não pode ser responsabilizada por um defeito causado pelo mau uso do aparelho, sob pena de enriquecimento ilícito do Requerente. A

Requerida agiu em exercício regular de um direito ao negar a cobertura da garantia, conforme o artigo 188, I, do Código Civil.

Diante do exposto, a pretensão do Requerente de obter o conserto do aparelho ou a devolução do valor pago não merece prosperar. A Requerida comprovou, por meio de laudo técnico, que o defeito no aparelho foi causado por mau uso. Portanto, não há vício a ser sanado pela Requerida, e a garantia foi corretamente negada. A improcedência total dos pedidos formulados na inicial é medida que se impõe.

AUSÊNCIA DE PROVAS DO VÍCIO E IMPOSSIBILIDADE DE INVERSÃO AUTOMÁTICA DO ÔNUS DA PROVA

No cerne da controvérsia, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece, em seu artigo 373, inciso I, que o ônus da prova incumbe ao autor quanto ao fato constitutivo de seu direito. No presente caso, o Requerente alega vício no aparelho celular, mas limita-se a apresentar um relato unilateral dos fatos, desprovido de qualquer evidência robusta que corrobore suas alegações. A simples narrativa de um defeito, sem a devida comprovação, não é suficiente para fundamentar a pretensão autoral.

A inversão do ônus da prova, prevista no artigo 6º, inciso VIII, do CDC, não opera de forma automática. Sua aplicação depende da análise do caso concreto, devendo ser considerada a hipossuficiência do consumidor ou a dificuldade de produção da prova. No entanto, no caso em apreço, não se vislumbra qualquer indício de hipossuficiência do Requerente, tampouco a impossibilidade de produzir a prova do alegado vício. A perícia técnica, por exemplo, seria um meio eficaz de demonstrar a existência de um defeito de fabricação e afastar a alegação de mau uso.

A Requerida, por sua vez, apresenta o Laudo Técnico que comprova o mau uso do aparelho. Diante disso, a ausência de provas por parte do Requerente impede a responsabilização da Requerida. Esta não pode ser compelida a reparar o aparelho ou a restituir o valor pago sem que haja a comprovação do vício e de sua responsabilidade. A negativa de cobertura da garantia, portanto, foi legítima e amparada nas condições contratuais e legais aplicáveis.

Diante do exposto, a pretensão do Requerente não merece prosperar, uma vez que não se desincumbiu do ônus de comprovar o fato constitutivo de seu direito. A Requerida agiu em conformidade com a lei e com as condições contratuais, não havendo que se falar em qualquer reparação ou restituição de valores.

RESPONSABILIDADE DO CONSUMIDOR PELA CONSERVAÇÃO ADEQUADA DO PRODUTO

No cerne da questão, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) não impõe uma responsabilidade irrestrita ao fornecedor por quaisquer defeitos apresentados em seus produtos. O consumidor, por sua vez, detém o dever de zelar pela conservação adequada do bem adquirido e utilizá-lo em conformidade com as instruções fornecidas pelo fabricante.

No caso em apreço, a Requerida sustenta que o defeito na tela do aparelho celular foi ocasionado por mau uso por parte do Requerente. Caso comprovada essa alegação, a Requerida não poderá ser responsabilizada pelo vício, haja vista que o consumidor descumpriu com seu dever de cuidado e conservação. O artigo 12, § 3º, III, do CDC estabelece que o fornecedor somente será eximido de responsabilidade se demonstrar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Cumprе ressaltar que o ônus de comprovar que o defeito não decorreu de mau uso recai sobre o Requerente, conforme o artigo 6º, VIII, do CDC. A inversão do ônus da prova, prevista neste artigo, não desobriga o consumidor de apresentar indícios mínimos que corroborem a existência do vício antes do suposto mau uso. A mera alegação de que o aparelho apresentou defeito não é suficiente para afastar a excludente de responsabilidade da Requerida.

A Requerida, ao negar a cobertura da garantia, agiu em estrita conformidade com a lei, uma vez que o defeito foi causado por mau uso do aparelho pelo Requerente. A entrega do celular com a tela descolada e fora da caixa, conforme alegado, pode ser justificada pela necessidade de desmontagem para análise técnica, não configurando, por si só, qualquer conduta ilícita. A Requerida não pode ser responsabilizada por um defeito decorrente do mau uso, sob pena de enriquecimento ilícito de

Requerente. A negativa da garantia constitui exercício regular de um direito, nos termos do artigo 188, I, do Código Civil.

Diante do exposto, a pretensão do Requerente de obter o conserto do aparelho ou a restituição do valor pago não merece prosperar, pois não há vício a ser sanado pela Requerida, e a garantia foi corretamente negada em razão do mau uso do aparelho, conforme devidamente comprovado pelo laudo técnico.

DAS INFORMAÇÕES CLARAS NO TERMO DE GARANTIA DO APARELHO

No cerne da questão, impõe-se a análise do contrato de compra e venda, em especial, o termo de garantia fornecido pela Requerida ao Requerente. A legislação consumerista, notadamente o Código de Defesa do Consumidor (CDC), estabelece diretrizes claras sobre a garantia legal e contratual de produtos e serviços. O artigo 18 do CDC, por exemplo, trata da responsabilidade do fornecedor por vícios de qualidade ou quantidade que tornem os produtos impróprios ou inadequados ao consumo. Contudo, o mesmo diploma legal, em seu artigo 50, § 1º, permite que o termo de garantia contratual estabeleça condições específicas, desde que não firam o próprio CDC.

No caso em tela, a Requerida, ao comercializar o aparelho celular, entregou ao Requerente o termo de garantia, documento este que, como segue em anexo, detalha as condições para a cobertura da garantia, incluindo as hipóteses de exclusão, como, por exemplo, os danos decorrentes de mau uso. O laudo técnico anexado a esta defesa demonstra, de forma inequívoca, que o defeito apresentado no aparelho celular foi ocasionado por mau uso, e não por um vício de fabricação. Diante disso, a negativa de reparo, por parte da Requerida, foi legítima e pautada nas condições contratuais expressamente aceitas pelo Requerente no ato da compra, em conformidade com o artigo 51, inciso I, do CDC, que veda a nulidade de cláusulas contratuais que impossibilitem, dificultem ou restrinjam a responsabilidade do fornecedor em caso de vícios do produto.

Ante o exposto, a pretensão do Requerente não merece prosperar, porquanto o defeito apresentado no aparelho celular decorreu de fatores externos, excluídos da cobertura da garantia contratual, conforme comprovado pelo laudo técnico. O pedido de conserto ou restituição do valor pago

revela-se descabido, uma vez que a Requerida agiu em estrita observância às condições contratuais e legais aplicáveis, não havendo que se falar em qualquer falha ou descumprimento contratual de sua parte.

Dos Requerimentos

Diante do acima exposto, e dos documentos acostados, é a presente contestação para requerer os seguintes pleitos:

- A total improcedência dos pedidos formulados pelo Requerente;
- O acolhimento das provas apresentadas;
- A produção de todas as provas em direito admitidas, especialmente a juntada de novos documentos, o depoimento pessoal do Requerente, a oitiva de testemunhas e a perícia técnica no aparelho celular.

Nestes termos, pede deferimento.

Maracanau, 28 de abril de 2025.

Morgana Martins Kjelin Mariot
OAB: 60.409/SC - 75.581/DF - 132.851A/RS e 499.536/SP

TEM FÉ PÚBLICA EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL 16511810

USO OBRIGATÓRIO
IDENTIDADE CIVIL PARA TODOS OS FINS LEGAIS
(Art. 13 da Lei n° 8.906/94)





ASSINATURA DO PORTADOR

OBSERVAÇÕES



PREFEITURA DE MARACANAU
Fis 21
Auditor 2
PROCONMUNIC. PAL.

ORDEN DOS ADVOGADOS DO BRASIL
CONSELHO SECCIONAL DE SANTA CATARINA
IDENTIDADE DE ADVOGADA

INSCRIÇÃO: 60409

NOME
MORGANA MARTINS KJELIN

FILIAÇÃO
JOACIR KJELIN
NERILDA MARTINS KJELIN

NATURALIDADE
CRICIÚMA-SC

RG
3.967.882 - SSP/SC

DATA DE NASCIMENTO
04/08/1982

CPF
005.648.869-63

VIA EXPEDIDO EM
01 20/02/2021


RAFAEL DE ASSIS HORN
PRESIDENTE

MORGANA
KJELIN

OAB 60.409/SC - 75.581/DF
132.851A/RS - 499.536/SP

PROCURAÇÃO



Pelo presente instrumento particular de mandato por mim abaixo assinado:

OUTORGANTE: G A PRADO CORDOVIL EIRELI, pessoa jurídica de direito privado com nome fantasia "CENTRO CELL", inscrita no CNPJ sob nº 12.411.660/0001-44, localizada na Rua Sete de Setembro, 246, Centro, Altamira/PA, CEP 68371-000, telefone e endereço eletrônico não informados.

OUTORGADA: MORGANA MARTINS KJELIN MARIOT, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB:60.409/SC - 75.581/DF - 132.851A/RS e 499.536/SP, administradora do escritório MORGANA MARTINS KJELIN - SOCIEDADE INDIVIDUAL DE ADVOCACIA, inscrito na OAB/SC 7.565/2022 e no CNPJ sob nº 46.053.043/0001-36, com endereço profissional (sede principal) na Av. Centenário, nº 3773 - Sala 802/806 - Centro Executivo Iceberg, Bairro: Centro, Criciúma/SC - CEP: 88.801-000, com endereço eletrônico: morganakjelin@gmail.com.

OBJETO: Representar o Outorgante, promovendo a defesa de seus direitos e interesses, podendo para tanto, propor quaisquer ações, medidas incidentais, acompanhar os processos administrativos e/ou judiciais e em qualquer Juízo, Instância, Tribunal ou Repartição Pública.

PODERES: Por este instrumento particular de procuração, constituo minha bastante procuradora a outorgada, concedendo-lhes os poderes inerentes da cláusula *ad iudicia et extra*, para o foro de em geral, para propor qualquer ação em meu nome, podendo promover quaisquer medidas judiciais ou administrativas, assinar termo, oferecer defesa, direta ou indireta, interpor recursos, bem como solicitar arquivamento do feito em qualquer fase processual, como solicitar, providenciar e ter acesso a documentos de qualquer natureza, sendo o presente instrumento de mandato oneroso e contratual podendo substabelecer este ou a outrem, com ou sem reserva de poderes, dando tudo por bom e valioso, a fim de praticar todos os demais atos necessários ao fiel desempenho deste mandato.

PODERES ESPECÍFICOS: A presente procuração outorga a Advogada já devidamente qualificada os poderes especiais para receber citação, confessar, reconhecer a procedência do pedido, transigir, desistir, renunciar ao direito sobre que se funda a ação, firmar compromisso ou acordos, receber valores, dar e receber quitação, levantar ou receber RPV e ALVARÁS, assim como representar junto ao INSS, solicitando e alterando senha de acesso do aplicativo Meu INSS, bem como pedir a justiça gratuita e assinar declaração de hipossuficiência econômica, e conformidade com a norma do artigo 15 da Lei 13.105/2015.

Altamira/PA 30 de maio de 2024.


G A PRADO CORDOVIL EIRELI
CNPJ sob nº 12.411.660/0001-44

