

**PROCESSO F.A Nº:** 2603056400100044301

**RECLAMANTE:** JOSE VINICIUS DOS SANTOS BANDEIRA **CPF:** 546.838.583-04

**RECLAMADA:** MOTOROLA BRASIL **CNPJ:** 01.472.720/0003-84

## DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JOSE VINICIUS DOS SANTOS BANDEIRA em face do fornecedor MOTOROLA BRASIL, através da qual expõe que o aparelho celular de sua propriedade, modelo Motorola Defy, passou a apresentar defeito consistente no descolamento da tela, ainda durante o período de garantia. Informa que, ao acionar a fabricante, foi comunicado acerca da perda da garantia sob a alegação de que o aparelho não seria homologado. Entretanto, embora a nota fiscal apresentasse erro material, foi apresentada Carta de Correção Eletrônica(CC-e) contendo os dados corretos do produto. Contudo, mesmo diante da regularização documental, a empresa reclamada não solucionou a demanda. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou a substituição imediata do aparelho por outro em perfeitas condições de uso ou, alternativamente, a devolução integral do valor pago.

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. 80 dos autos, o fornecedor esclareceu que por mera liberalidade propõe a restituição do valor pago pelo produto em até 10 dias corridos, a contar da data de postagem do aparelho. Durante a audiência, o consumidor manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada. Contudo, conforme manifestação às fls. 85, o consumidor compareceu a este órgão de defesa ao consumidor, informando que a empresa reclamada descumpriu com o acordo firmado, alegando o não recebimento da quantia. Posteriormente, em manifestação, às fls. 87, o reclamante informa que a empresa fornecedora efetivamente adimpliu a obrigação assumida em audiência, tendo procedido o reembolso integral do valor acordado.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo acerca do reembolso do valor, 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, 02 de junho de 2026.

---

**SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA**  
Estagiária Setor Jurídico  
Procon Maracanaú

## DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 80, 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, 02 de junho de 2026.

---

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