


Defesa número atendimento 2605056400100004301

De : Jeinne Kimberly <jeinnekimberly123@gmail.com> sáb., 30 de mai. de 2026 09:07

Assunto : Defesa número atendimento
2605056400100004301

 7 anexos

Para : protocolo procon
<protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br>

ILUSTRÍSSIMO(A) SENHOR(A) REPRESENTANTE DO PROCON MUNICIPAL DE
MARACANAÚ – CE

Processo/Atendimento nº: 2605056400100004301

FORNECEDOR: MARANATA IMPORTS
RAZÃO SOCIAL: JEINNE KIMBERLY RODRIGUES DE AGUIAR
CNPJ: 31.366.985/0001-05

ASSUNTO: APRESENTAÇÃO DE DEFESA/ESCLARECIMENTOS

A empresa acima identificada, por sua representante legal, vem respeitosamente apresentar sua DEFESA ADMINISTRATIVA, em atenção à reclamação formulada pelo consumidor KAUAN BORGES BARBOSA, pelos fatos e fundamentos a seguir expostos:

1. DOS FATOS

O consumidor compareceu à assistência técnica da empresa reclamada relatando problemas relacionados à saúde da bateria de seu aparelho celular, bem como danos na tampa traseira do dispositivo, solicitando a substituição da bateria por uma peça com padrão original e saúde em 100%, além da troca da tampa traseira.

Importante esclarecer que o aparelho já apresentava sinais de desgaste estrutural consideráveis, especialmente na região da tela, que se encontrava fragilizada e parcialmente desprendida do aro do aparelho.

Durante o procedimento técnico necessário para substituição da bateria, houve o comprometimento da tela do aparelho em razão da fragilidade pré-existente da peça. Reconhece a assistência técnica que houve falha na comunicação imediata ao consumidor sobre o ocorrido, circunstância esta que lamenta.

Entretanto, tão logo identificado o problema, a assistência técnica providenciou a instalação de outra tela no aparelho, sem cobrança adicional ao consumidor, visando não deixá-lo sem utilização do dispositivo.

Posteriormente, após o consumidor demonstrar insatisfação e solicitar especificamente uma tela original, a empresa realizou nova substituição, desta vez instalando uma tela original no aparelho, novamente buscando solucionar a situação da melhor forma possível.

Após a instalação da tela original, o aparelho passou a apresentar aquecimento excessivo, sendo identificado defeito no flex da bateria do próprio dispositivo. Mesmo não sendo

obrigação inicial decorrente do serviço contratado, a assistência realizou a substituição do referido flex sem qualquer cobrança adicional ao consumidor.

Posteriormente, o consumidor relatou novo desconforto relacionado ao consumo da bateria. Em razão disso, a empresa informou que a bateria possuía garantia de 6 (seis) meses e solicitou que o aparelho fosse levado novamente à assistência para realização de testes técnicos e eventual substituição da peça junto ao fornecedor.

Todavia, o consumidor recusou-se a comparecer à assistência técnica para análise e substituição da bateria em garantia, passando a exigir a restituição integral dos valores pagos, sem, contudo, devolver a bateria nova instalada no aparelho.

2. DA BOA-FÉ E DAS TENTATIVAS DE SOLUÇÃO

Em nenhum momento a empresa se recusou a prestar assistência ao consumidor.

Ao contrário, a reclamada realizou diversas tentativas de solução amigável, dentre elas:

- substituição da tela sem cobrança adicional;
- posterior instalação de tela original;
- troca do flex da bateria sem custos;
- disponibilização de garantia da bateria;
- oferecimento de nova análise técnica e substituição da bateria em garantia.

Dessa forma, resta demonstrado que a empresa sempre atuou pautada na boa-fé, buscando solucionar os apontamentos do consumidor de maneira administrativa e amigável.

3. DO PEDIDO DE RESTITUIÇÃO INTEGRAL

A reclamada entende legítimo o direito do consumidor à garantia do serviço prestado, motivo pelo qual jamais se recusou a realizar análise técnica ou substituição da bateria.

Entretanto, não se mostra razoável a exigência de restituição integral do valor pago sem devolução da peça nova instalada no aparelho, especialmente porque a empresa se colocou à disposição para realizar a troca da bateria em garantia perante o fornecedor.

Assim, eventual restituição integral sem devolução da peça implicaria enriquecimento indevido, uma vez que o consumidor permaneceria utilizando componente novo sem qualquer contraprestação.

4. DO COMPROMISSO DA EMPRESA

A empresa reconhece que poderia ter comunicado imediatamente ao consumidor acerca do dano ocorrido durante o procedimento técnico, razão pela qual reforça seu compromisso em aprimorar ainda mais seus protocolos internos de comunicação e transparência.

Todavia, destaca-se que jamais houve má-fé, ocultação dolosa ou abandono do consumidor, tendo a assistência técnica buscado continuamente solucionar a situação apresentada.

Segue em anexo todas os prints de conversas e provas.

JEINNE KIMBERLY RODRIGUES DE AGUIAR



3a35905e-bd7f-4b17-a75e-6abb1daac13c.jpeg
162 KB



270f6393-adbc-4f76-b2f0-d10af15bbabb.jpeg
187 KB



5b04bdac-a537-461c-b737-9f33917e08e4.jpeg
204 KB



5b3ddb24-c8dc-4c18-b934-f473a4fa9e9e.jpeg
155 KB



e1537d86-2905-4798-a2e7-95edc1b259f4.jpeg
176 KB



112e8a27-23f5-43a2-82df-74f3da174ae2.jpeg
158 KB



9e650e1f-2b46-4151-bf36-2bfec453455c.jpeg
168 KB



Kauan/Ip12



na conversa. O que para mudar.

4 de maio de 2026

Bom dia 09:04 ✓✓

Vou verificar com o financeiro 09:05 ✓✓

Sem problemas 09:05 ✓✓

Fico aguardando 09:15

Bom dia 09:15



Não não! 09:16

Já é a quinta vez se eu não me engano moça!
Eu não quero refazer processo de troca, perder mais um dia de trabalho que



Mensagem





Kauan/Ip12



Não não! 09:16

Já é a quinta vez se eu não me engano moça!
Eu não quero refazer processo de troca, perder mais um dia de trabalho, que inclusive não está sendo remunerado, pra resolver o problema que era pra tá resolvido a 5 tentativas atrás

09:19

É sobre a devolução, por lei, eu tenho direito a devolução do valor completo mediante as circunstâncias...
Houve avaria e troca não sinalizada de peças; a primeira peça que vocês colocaram foi uma peça de muita baixa qualidade comparada a atual; se eu não vou atrás de saber e não compreendesse do material, não teria sido dito



Mensagem



O serviço oferecido não foi entregue proposicional ao pago

09:21

Se não conseguirmos resolver, eu vou procurar um órgão público para resolvermos judicialmente

09:22

Kauan/Ip12 turned off disappearing messages. **Change timer**

Vou marcar um dia para você vir fazer a remoção da bateria e a devolução do valor pago pela bateria.

10:22 ✓✓

Não não, obrigado!
Já que é assim, vou procurar o órgão público.

10:23

Pela lei, o caderninho que tem aí no balcão, quando se

Mensagem



1:09

10:46



0:49

10:48 ✓✓



0:09

10:49



0:17

10:49



Sua bateria foi descargada
pq não prestava

11:49 ✓✓

A tela vai continuar no seu
celular pq a tela que está
nele e original

11:49 ✓✓

Então não faz sentido,
já que vocês querem a
peça e eu vou ficar sem o
uso do telefone? É como
não prestava sendo que
ele foi funcionando até a
assistência?

11:56

Quarta-feira



Mensagem





Kauan/Ip12



peça e eu vou ficar sem o
uso do telefone? É como
não prestava sendo que
ele foi funcionando até a
assistência?

11:56

Quarta-feira

bom dia 09:30 ✓✓

infelizmente a única
forma de resolve é voce
devolve a bateria que foi
colocada ja que nao esta lhe
satisfazendo e devolvemos
o valor pago pela bateria,
caso não queira devolver
infelizmente não temos
como resolver !

09:32 ✓✓

sempre prezamos e
procuramos satisfazer
nossos cliente, ficamos
triste de não ter conseguido
lhe agradar e estamos aqui
para o que precisar .

09:33 ✓✓



Mensagem



Ja que e assim, vou procurar o órgão público. 10:23

Pela lei, o caderninho que tem aí no balcão, quando se trata desse contexto em que estamos, eu tenho o direito! 10:24



0:46

10:27 ✓✓



3:23

10:34



0:20

10:35



0:43

10:36 ✓✓



1:36

10:45



1:09

10:46



Mensagem



