

PROCESSO F.A Nº: 25.11.0564.001.00004-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora GLAUCIA MARIA PIMENTA SOARES em face do fornecedor CDC MARACANAÚ TELEFONIA LTDA-ME, na qual relata que em 11 de abril de 2025, adquiriu um aparelho celular junto a loja do fornecedor. Entretanto, informa que o produto passou a apresentar vícios de funcionamento, razão pela qual buscou atendimento junto a fornecedora. Em atendimentos sucessivos, foi-lhe informado, inicialmente, que o defeito decorreria da necessidade de limpeza, realizada apenas externamente, e, posteriormente, de falta de atualização do sistema, a qual foi efetuada pelos funcionários. Contudo, em novo contato, foi fornecido número de assistência técnica incorreto. Por fim, em atendimento recente, o gerente da loja disponibilizou novo contato para assistência técnica autorizada. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a restituição integral do valor pago pelo aparelho celular, tendo em vista a ausência de solução efetiva por parte da loja.

Após análise dos autos, observou-se 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 registrado, às fls.15, na referida audiência, a parte reclamada deixou de comparecer a audiência designada, tampouco apresentou qualquer justificativa ou manifestação que demonstrasse interesse na resolução do conflito. No caso em apreço, restou caracterizada a falha na prestação do serviço, bem como a existência de vício no produto, nos termos dos arts. 18 e 20 do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que o aparelho adquirido apresentou defeitos de funcionamento e não teve seu problema solucionado de forma eficaz pelo fornecedor, apesar das sucessivas tentativas de atendimento realizadas pela consumidora. Verifica-se, ainda, conduta omissiva da empresa reclamada, que deixou de prestar informações adequadas e eficazes, inclusive fornecendo contato incorreto de assistência técnica, em afronta ao dever de boa-fé objetiva e ao direito à informação previsto no art. 6º, III, do CDC.

Tendo em vista que o fornecedor deixou de comparecer a audiência de conciliação regularmente designada, bem como a comprovação da falha na prestação do serviço, caracterizada pela apresentação de vício de funcionamento no aparelho adquirido, pela ausência de reparo eficaz após sucessivas tentativas de atendimento. Desta forma, diante da caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA /NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, Decreto 2.181/97, inclua-se como tal no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do consumidor, para que se tomem as devidas providências legais. Encaminhe-se à Diretora para avaliação de possível aplicação de sanção administrativa.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 27 de janeiro de 2026.



Documento assinado digitalmente
KARLYANE BARROS DA SILVA
Data: 28/01/2026 10:44:19-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor deixou de comparecer a audiência de conciliação, conforme registrado às fls. 15, e não apresentou nenhuma manifestação que demonstrasse disposição para solucionar o impasse, bem como restou comprovada a falha na prestação do serviço, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA** nos termos do 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 2026.



Documento assinado digitalmente

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Data: 27/01/2026 15:25:00-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**