

PROCESSO F.A Nº: 25.04.0564.001.00045-3

RECLAMANTE: MARIA DAS DORES DANTAS PINTO **CPF:** 317.493.133-91

RECLAMADA 1: ACQUALITY FIBER COMÉRCIO LTDA **CNPJ:** 19.548.117/0002-13

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA DAS DORES DANTAS PINTO em face da empresa fornecedora ACQUALITY FIBER COMÉRCIO LTDA, através da qual relata que realizou a aquisição e instalação de uma piscina junto à empresa reclamada. Aduz que, após determinado período de utilização constatou a existência de uma rachadura no produto, ocasionando vazamento. Afirma que, ao buscar atendimento junto à fornecedora, foi informada de que o produto ainda se encontrava dentro do prazo de garantia, tendo a reclamada se comprometido a realizar o reparo. Relata, contudo, que, após o comparecimento da empresa à sua residência, foram colocados apenas alguns suportes na piscina, não tendo sido solucionado o problema apresentado. A consumidora informa, ainda, que tentou reiteradamente solucionar a questão diretamente com a reclamada, sem, contudo, obter resposta satisfatória ou solução definitiva para o vício apresentado. Diante da situação, solicitou a substituição do produto por um novo.

A empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo e da apresentação de defesa administrativa. Em audiência de conciliação à fl. 28, ocasião em que a reclamada apresentou proposta de acordo visando à solução da demanda, consistindo em instalação ou troca do produto em 20 (vinte) dias úteis, a qual foi devidamente aceita pela parte consumidora.

Conforme documentação acostada aos autos, verifica-se que, posteriormente, a parte consumidora, conforme manifestação acostada à fl. 32, compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor alegando que o acordo firmado não teria sido cumprido pela reclamada. Diante dessa alegação de eventual descumprimento do acordo, a fornecedora foi intimada para prestar os esclarecimentos pertinentes, conforme determinação constante à fl. 38. Em resposta à intimação, a reclamada apresentou manifestação às fls. 41, na qual informou que procedeu à instalação de uma nova piscina, afirmando, ainda, que todas as obrigações assumidas por ocasião da audiência de conciliação haviam sido devidamente cumpridas. Para corroborar suas alegações, a fornecedora apresentou registros fotográficos às fls. 43, os quais foram juntados aos autos como comprovação da efetiva instalação do novo produto. Ato sucessivo, em comunicação telefônica com esse órgão, a

consumidora informou que sua demanda foi resolvida pela reclamada, sendo verdadeiras a informações trazidas em sua manifestação.

Nesse contexto, haja vista, que o fornecedor atendeu à solicitação, conforme registro à fl.43 resolvendo a demanda como acordado em audiência com objeto de conciliação, 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, 26 de agosto de 2026.



Documento assinado digitalmente

MARIA ANYTHA AUGUSTO NUNES CARLOS DE A

Data: 08/09/2026 15:24:40-0300

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

MARIA ANYTHA AUGUSTO NUNES CARLOS DE ALMEIDA

Estagiária-Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora e deste Órgão de Defesa e Proteção do Consumidor, resolvendo sua demanda conforme registros à fl. 43, sendo confirmado pela reclamante o efetivo cumprimento do acordo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 26 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.04 11:12:27
-03'00"

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú