

ILMO. SR. AUTORIDADE DA CORDENADORIA
MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA
CIDADANIA – PROCON DO ESTADO DO CEARÁ



25.06.0564.001.00013-3

Motorola Mobility Comércio de Produtos Eletrônicos Ltda., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 01.472.720/0003-84, sediada na Avenida Chedid Jafet, nº 222, Bloco D, Conjuntos 11, 12 e 22, Condomínio Millenium Office Park, Bairro Vila Olímpia – São Paulo/SP CEP: 04551-065, vem, por intermédio de seus advogados constituídos conforme instrumento procuratório (doc.02), com endereço na Avenida Visconde de Suassuna, 639, Boa Vista, Recife/PE, CEP: 50050-540, onde receberão as intimações e/ou notificações, nos termos do art. 44, do Decreto 2.181/97, por seu representante constituído apresentar

Resposta ao processo administrativo

Que lhe move **LIDIANA LIMA AMARAL**, instaurado, consubstanciado em consonância com os fundamentos de fato e de direito abaixo adunados para ao final requerer.

EMENTA

A. Regularidade do serviço prestado e laudo apresentado pela assistência técnica. B. Perda da garantia por danos físicos. C. Mau uso da parte autora/cliente. Culpa exclusiva do consumidor. Responsabilidade do fabricante inexistente. D. Ausência de má-fé ou conduta contrária à boa-fé objetiva. D. Não cabimento de multa, ante a ausência de ato ilícito/Ausência de comprovação do dano.

Síntese da Resposta

Narrativa e Pedidos Autorais

Alega a parte comprou aparelho celular que o mesmo veio a apresentar vício. Ao buscar a assistência técnica recebeu laudo informando que o produto se encontrava empenado e, devido este fato, não estaria mais acobertado pela garantia.

Requer o conserto do aparelho ou a devolução do valor.

Realidade dos Fatos e Defesa

Regularidade do serviço prestado e laudo apresentado pela assistência técnica.

Perda de garantia por danos físicos.

Mau uso da parte autora/cliente. Culpa exclusiva do consumidor. Responsabilidade do fabricante inexistente.

Caso que se enquadra como culpa exclusiva do consumidor.

01

02

03

Considerações iniciais

Principais Subsidios e Provas

Laudo técnico da assistência autorizada;

Ordem de serviço;

Comprovante de postagem.

Principais Teses Jurídicas

Da culpa exclusiva da parte consumidora - análise técnica e perda de garantia;

Ausência de responsabilidade da empresa ré;

Da impossibilidade de restituição do valor pago ou do bem

Requerimentos Finais

- Arquivamento do presente processo administrativo ante os presentes fundamentos trazidos nesta resposta.

01 Considerações Iniciais – Relato dos fatos

Alega a parte comprou aparelho celular modelo G04 - XT2421, no valor de R\$838,00 (oitocentos e trinta e oito reais), em junho de 2024, e aduz que o produto apresentou vícios.

Encaminhou o produto a assistência técnica e após alguns dias a assistência informou à consumidora que a garantia não seria coberta devido a condição apresentada pelo produto.

Requer o conserto do aparelho ou a restituição do valor pago.

02 Do mérito

A. Da proposta de acordo

Buscando a melhor solução para a demanda, por mera liberalidade, a empresa Motorola tem proposta de acordo para o presente caso. Assim, deixa consignado número de telefone para que a consumidora entre em contato com a empresa para finalizar o acordo:

(81) 3797-4455 – Urbano Vitalino Advogados.

B. Da culpa exclusiva da parte autora - análise técnica e perda de garantia

A empresa ré busca a melhor solução de suas demandas, por meio de atendimento e/ou em assistências técnicas, oferecendo serviço técnico especializado com todo detalhamento do ocorrido, incluindo fotos do estado do aparelho, sendo obrigatório a realização de exame técnico e a entrega de laudo, preservando a imparcialidade.

No dia 09/05/2025 o dispositivo o modelo PHNMOTOXT2421-1 BR TG 4+128 DS RTLPLTMS, número de série 355896814934834 deu entrada na assistência com a reclamação de que não o aparelho estava esquentando muito.

O aparelho ao chegar apresentava a tela se abrindo e levemente empenado. Com a análise foi constatado danos físicos o que acarreta na perda da garantia, sendo emitido laudo técnico detalhado entregue ao cliente.

		Número de Ordem de Serviço: 810881200125050000011	Centro de Assistência Técnica: Indolege	RPT Informática RUA NUNES VASCONCELOS, 2000 (011) 807111144 DATA DE EMISSÃO: 11/07/2020
URL de acesso: http://moto.com.br		Data de emissão: 11/07/2020		
Detalhes do cliente: Nome: Érika Caroline Mendes CPF/CNPJ: 04798264376 E-mail: erika.caroline2022@gmail.com Telefone de contato: 03996757352 Endereço: Rua Fendres 733 Parque Tijuca Bairro: Rua Joazeiro Aguiar	Detalhes do dispositivo: Número de Série (IMEI): 351096024934204 Data de Compra: 10/06-06-06 Marca Fabric: MOTOROLA Modelo: MOTOROLA 13421-1 BR TG 4+128 GB RTL RT940	Reclamação do cliente: 00013 Display Principal		
Cidade: Maracanã Código Postal: 61917095 Estado: CE	Dispositivo Empréstado Modelo: Número de Série:	Condição do produto: EQUIPAMENTO COM A TELA 10" ABRIÇADO, APARELHO LIVRANTE EMPENADO, CLIENTE DA PASSADA DOS DANOS.		
Acessórios Bateria: _____ Carregador: _____ (Detalhe dos acessórios)	Fone de Ouvido: _____ Memory Card: _____	Cabo: _____ Outros: _____	Declarações Quem ligou: Edilberto de Castro aparelho tem tela abriçada e aquecida muito, ficou descolada e sempre, o que foi feito, corrigimos, sem danos físicos, sem melhor Horário de Contato: Das 08 as 22 095/737254	
Observações do Reparo PERDA DE GARANTIA APARELHO EMPENADO		Informações sobre Atendimento na Pandemia		

Conforme laudo técnico emitido, o produto apresenta empenamento causado por forte pressão. Os danos ficam evidentes conforme imagens abaixo. Conforme imagens o aparelho apresenta modificação na sua estrutura física, totalmente torto, de forma que ao colocar em linha reta o produto não segue a linha demonstrando o desnível. É possível notar também que posto na bancada o produto não toca totalmente o balcão.

Imagem 03: Dano do produto (Foto mostrando a placa ou telefone inteiro. Seta ou círculo vermelho destacando a área afetada)



Imagem 04: Ampliação do dano do produto (Foto mostrando a ampliação do dano. Seta ou círculo vermelho destacando a área afetada)

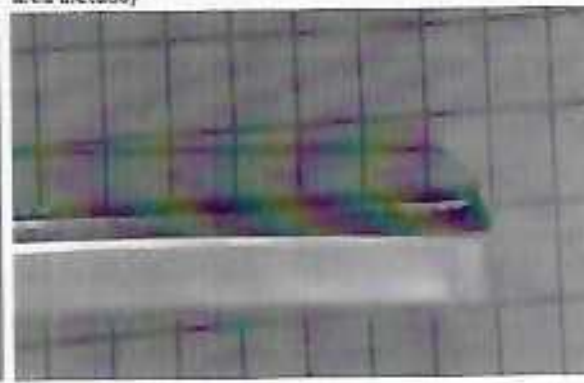


Imagem 05: Evidências externas (Foto de evidências externas do danos laterais riscadas ou danificadas. Seta ou círculo vermelho destacando a área afetada)

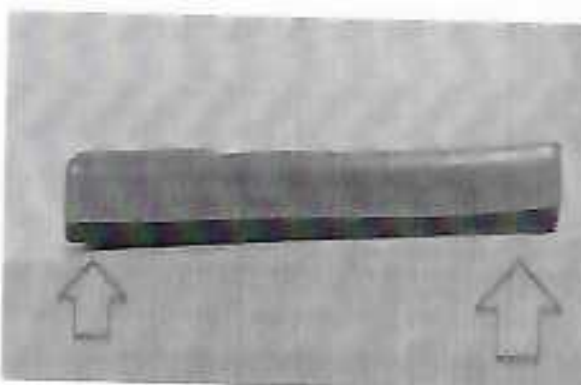
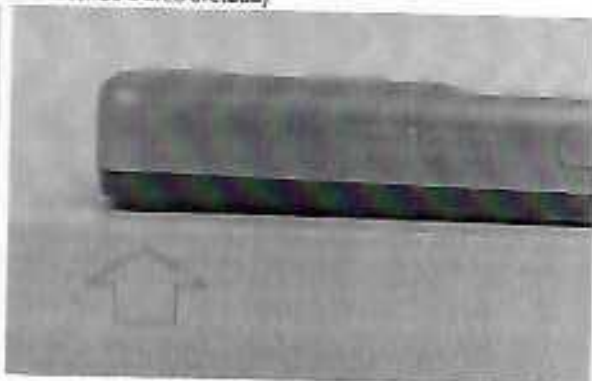


Imagem 06: Ampliação de evidências externas (Foto mostrando a ampliação de evidências externas do danos (laterais riscadas ou danificadas). Seta ou círculo vermelho destacando a área afetada)



De forma geral, é sabido que aparelhos eletrônicos são sensíveis a impactos devendo-se evitar situações que provoquem impactos diretos ou indiretos. Observado os danos é cediço que a parte autora não seguiu o recomendado pelo Manual do produto e submeteu o aparelho a condições adversas causando os danos especificados no laudo.

Portanto, a constatação de impacto físico é incontestável, o que se torna inequívoco os danos ao aparelho celular. Assim, os danos causados geraram a perda da garantia conforme Termo de Garantia contido no Manual de Usuário "(b) Danos cosméticos, incluindo arranhões, amassados e rachaduras nos Produtos". "(d) Danos causados além do controle cabível por parte da Motorola, inclusive danos causados por (i) acidente, uso abusivo, uso indevido; (iii) armazenamento e manuseio inadequado, abuso ou negligência, por exemplo, conectores, portas, ou entradas de cartão SIM/SD quebrados ou entortados; danos por impacto (por exemplo, queda do Produto)".

Posto os fatos que são incontroversos devido as provas, resta demonstrada a culpa exclusiva da parte autora, isentando a empresa ré de responsabilidade, não devendo ser acolhidos os pedidos da parte consumidora.

C. Ausência de responsabilidade da empresa ré

Nesse sentido, expressado a causa do resultado, não há existência de responsabilidade civil por parte da empresa ré, pois não existe concomitância dos elementos conduta (ação ou omissão), resultado (dano) e nexo causal.

No caso em tela, não há prova mínima de que a conduta da empresa fora determinante para ocorrência do fato, onde se conduz ao entendimento da inexistência de nexo causal entre a conduta da empresa e o resultado, elemento indispensável à configuração da responsabilidade civil.

O CDC determina que:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por

informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

(...)

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros

Diante da ausência de responsabilidade da requerida, a consequência é a desobrigação quanto pagamento ou restituição de qualquer valor.

A ausência de prática de ato ilícito desconfigura o dever de indenizar, nos termos do art. 186 do Código Civil, ou seja, como a empresa requerida não causou qualquer dano à parte, retira-se, portanto, a responsabilidade civil imposta pelo art. 927 do Código supracitado.

Requer, portanto, indeferimento total dos pedidos realizado tendo em vista culpa exclusiva da parte consumidora.

D. Da impossibilidade de reparo do produto

Na demanda em questão é solicitado o reparo do produto, em razão de suposto vício encontrado no produto, porém não lhe assiste razão.

Consoante o Código de Defesa do Consumidor a restituição será devida quando o produto apresentar vício de qualidade, mas neste caso a parte autora não comprova que o vício apresentado é de qualidade, não havendo responsabilidade da empresa no que tange ao pleito.

Em que pesem os argumentos do autor, não há qualquer fundamentação jurídica que a ré providencie a restituição, **considerando-se que o problema apresentado decorre do mau uso da parte reclamante, não há responsabilidade da empresa em restituir, trocar ou reparar o produto danificado.**

No caso deste juízo ainda assim acolher as pretensões da parte autora, que se faça a devolução do aparelho objeto da presente demanda para a ré a fim de realizar o descarte correto do produto bem como sob pena de enriquecimento ilícito da parte autora.

O mau uso é culpa exclusiva do requerente uma vez que é o único que deu causa a danificação do produto, se tivesse, ele, obedecidos as normas técnicas explicado no termo de garantia entregue ao consumidor no ato da compra.

Tratando do mau uso comprovado pela parte técnica competente, não há que se falar do valor ou troca do produto uma vez que há a pacificação nas Cortes sobre o referido assunto, que tratando do mau uso por parte do adquirente, não cabe o fornecedor reparar ou trocar o produto, assim trata a jurisprudência, *in verbis*:

CONSUMIDOR. APARELHO CELULAR. VÍCIO DE QUALIDADE NÃO CONFIGURADO. MAU USO PELO CONSUMIDOR. RESTITUIÇÃO DO PREÇO INDEVIDA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. 1. Não se configura vício na qualidade do produto aquele decorrente do mau uso do consumidor. 2. Se o aparelho celular foi entregue à assistência técnica nove meses depois da aquisição, com visor trincado, sem possibilidade de login e sem acesso à Internet e ao WhatsApp, não pode ser atribuída

ao fabricante eventual perda de dados. 3. Inexistindo vício no produto é indevida a restituição do preço pretendida, fazendo jus o consumidor à devolução do aparelho danificado. 4. Inexistindo pedido de devolução do aparelho, inviável decreto cominatório nesse sentido. 5. A não devolução do produto danificado deixado na assistência técnica em 2018 de per se não configura danos morais se a alegação de perda de dados não pode ser atribuída ao fabricante e se as evidências sugerem a imprestabilidade do bem. 6. Recurso conhecido e desprovido 7. Recorrente condenada a pagar as custas processuais e os honorários advocatícios, estes fixados em R\$400,00 (quatrocentos reais). A exigibilidade fica suspensa ante a gratuidade que ora defiro. (TJ-DF 07629488220218070016 1439790, Relator: EDI MARIA COUTINHO BIZZI, Data de Julgamento: 27/07/2022, Terceira Turma Recursal, Data de Publicação: 08/08/2022)

A responsabilidade objetiva como regra, entretanto admitiu causas excludentes de responsabilização do fornecedor, numa nítida evidência a teoria do risco fundamentada da aludida responsabilidade não foi do risco integral, que por sua vez, admite causas excludentes.

Não sendo evidenciado o nexo de causalidade entre o dano e o defeito do produto, portanto, está isento o requerido de ser responsabilizado por qualquer avaria ou perda por parte do requerente, conforme art. 12, parágrafo 3, III, do CDC.

Conforme o exposto e os documentos anexados, em destaque o relatório técnico realizado por pessoa capacitada comprovando que a danificação do produto foi ocasionada pelo requerente, portanto solicita a improcedência do pedido.

E. Das provas que pretende produzir

Para demonstrar o direito arguido no presente pedido, o impugnante pretende instruir seus argumentos com as seguintes provas:

- a) Laudo técnico;
- b) Ordem de serviço;
- c) Código de postagem.

Para tanto, o impugnante pretende instruir o presente com as provas acima indicadas, sob pena de nulidade do processo.

03

Dos pedidos

Diante do exposto, requer:

- a) Que seja arquivado o presente processo administrativo, ante a resposta apresentada, conforme fundamentação supra, não devendo ser acolhido os pedidos realizados pela parte consumidora.

Protesta pela produção de todos os meios de prova em direito admitidos, especialmente prova pericial, depoimento pessoal da parte autora e juntada de documentos supervenientes.

43
PREFEITURA DE RECIFE
PROCON

URBANO
VITALINO



Por fim, requer que todas as publicações/intimações/notificações sejam realizadas exclusivamente em nome do advogado ANTÔNIO DE MORAES DOURADO NETO, inscrito na OAB/PE nº 23.255, com endereço profissional na Av. Visconde de Suassuna, nº 639, Boa vista, Recife/PE - CEP: 50050-540, sob pena de nulidade, nos termos do Novo CPC art. 272 § 5º, do Código de Processual Civil.

Nestes termos,

Pede deferimento.

Maracanaú/CE, 25 de junho de 2025.

ANTÔNIO DE MORAES DOURADO NETO OAB/PE 23.255

Detalhes do cliente:

Nome: Edilla Caroline Mendes
 CPF/CNPJ: 04778364376
 Email: edila.caroline2022@gmail.com
 Telefone de contato:
 85996757353

Endereço:
 casa fundos 783 Parque Tijuca

Bairro:
 Rua Joaquim Aguiar

Cidade:
 Maracanaú

Código Postal: 61917090

Estado: CE

Detalhes do dispositivo:

Número de Série IMEI:
 355696814934834

Data de Compra:
 2024-06-06

Nota Fiscal:
 BR202505090070

Modelo:
 PHNMOT0XT2421-1 BR TG 4+128 DS RTL
 P/TMS

Dispositivo Emprestado

Modelo:

Número de Série:

Reclamação do cliente:

C0012: Display Principal

Condição do produto:

EQUIPAMENTO COM A TELA SE ABRINDO,
 APARELHO LEVEMENTE EMPENADO, CIENTE
 DA PARCA DOS DADOS

Declarações

Quem ligou: Edila Motivo do Contato:
 aparelho com tela abrindo e esquentando muito
 Como ocorre: sempre, O que foi feito:
 Sondagem, sem danos físicos, sem
 tbs Melhor Horário de Contato: Das 08 às 12
 hs Melhor canal para Contato: 85
 996757353

Acessórios

☐ Bateria ☐ Fone de Ouvidos ☐ Cabo
☐ Carregador ☐ Memory Card ☐ Outro

Detalhe dos acessórios

☒ Nenhum

Observações do Reparo

PERDA DE GARANTIA APARELHO EMPENADO

Informações sobre
Atendimento na Pandemia
Troca

Novo número de série:

Novo modelo:

☐ Yes

O responsável pela presente Ordem de Serviço declara e reconhece que: (I) é o legítimo proprietário ou possui procuração para requisitar o aparelho em reparo; (II) todas as informações fornecidas são verdadeiras; (III) feita atualização de software ou troca da placa, o software reinstalado será original, seja da operadora, seja do varejo; (IV) para realizar o diagnóstico e reparo a assistência técnica necessita acessar logs de dados constantes do aparelho com informações sobre o comportamento de uso do aparelho e de seus aplicativos, mas que não permitem acesso a informações pessoais do consumidor, razão pela qual autoriza a prática; (V) o SAM não se responsabiliza pela perda dos dados do aparelho, tais como agenda (contatos), jogos, fotos, músicas, imagens, e demais conteúdos do aparelho; (VI) o SAM não se responsabiliza por películas protetoras de tela e outros acessórios do gênero; (VII) O cliente está informado e concorda que no reparo do aparelho poderão ser utilizadas peças recondiçionadas em perfeitas condições de funcionamento; (VIII) A data estimada de reparo pode ser alterada. Necessário apresentação de documento com foto para retirada do produto. O aparelho deverá ser retirado no prazo máximo de 90 (noventa) dias após a finalização do reparo. Após este prazo, poderá haver cobrança de aluguel do espaço destinado à guarda do bem; (IX) O prazo de garantia do serviço é de 90 (noventa) dias a partir da data de finalização do reparo (término da execução dos serviços de reparo), nos moldes do artigo 26 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor; (X) a existência de danos no produto ocasionados por entrada de líquidos não estão cobertos pela garantia e está ciente que o SAM empreenderá esforços para solução dos danos mediante reparo em cortesia ou orçamento; (XI) o reparo de danos ocasionados pela entrada de líquidos dependerá de análise técnica e não tem resultado garantido; (XII) Declaro que é minha inteira responsabilidade a procedência deste aparelho, declaro também estar de acordo com as observações e condições citadas acima.

Contate a Motorola:
 4002-1244 (Capital and Metropolitan Areas)
 0800-773 1244 (for other locations)

Acompanhe o reparo on-line:
[motorola-global-portal-pt.custhelp.com](http://motorola-global-portal-pt.custhelp.com/app/mcp/appointment_home)
[/app/mcp/appointment_home](http://app/mcp/appointment_home)

SÓ:

Assinatura do Cliente:

Informações sobre a política de privacidade Motorola:
help.motorola.com/hc/apps/privacy/web/pt-br/

IMEI: