

PROCESSO F.A Nº: 2607056400100058301

RECLAMANTE: EDSON DUTRA FRANCA **CPF:** 007.599.043-16

RECLAMADA: PHILCO ELETRONICOS SA **CNPJ:** 11.283.356/0001-04

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor EDSON DUTRA FRANCA em face do fornecedor PHILCO ELETRONICOS SA, através da qual expõe que adquiriu, uma televisão modelo P58KGA, pelo valor de R\$ 2.005,12 reais, a qual, durante o uso, apresentou vício de qualidade, consistente no surgimento de linha horizontal sobre as imagens exibidas. O produto foi encaminhado à assistência técnica autorizada em, ainda dentro do prazo de garantia contratual de 01 (um) ano. Constatada a necessidade de substituição de peça, a fabricante informou a indisponibilidade do componente em estoque, impossibilitando o reparo do aparelho. A reclamada apresentou proposta de substituição por modelo similar, condicionando o prosseguimento do procedimento à apresentação de documentação. Após análise, contudo, o consumidor verificou que o modelo ofertado possuía especificações e características significativamente inferiores às do produto originalmente adquirido, razão pela qual recusou a substituição. Na sequência, foi informado de que receberia uma solução definitiva no prazo de 05 dias úteis e, posteriormente, de que seria contatado por e-mail em até 12 dias. Nenhum dos prazos foi cumprido, inexistindo qualquer retorno ou solução efetiva. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor o estorno integral do valor pago pelo produto.

Após análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 14-15, a empresa esclareceu que a fabricante entrou em contato com o consumidor e formalizou o acordo de restituição do valor pago. Aduz ainda, que o valor será depositado na conta-corrente ou poupança do titular da nota fiscal, no prazo de 15 dias úteis. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno, 10 de agosto de 2026, conforme certidão constante às fls. 17 dos autos, oportunidade que lhe foi ofertada para, se querendo, impugnar os esclarecimentos do fornecedor, o que não ocorreu.

Diante da ausência da reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, 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, 24 de agosto de 2026.



Documento assinado digitalmente
SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 02/09/2026 08:20:43-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora quanto a substituição do produto, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 17, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 24 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por DANIELA
PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.01 15:05:22 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú