

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00073-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor **FÁBIO DA COSTA ROCHA** em face do fornecedor **PHILCO ELETRÔNICOS S.A.**, na qual relata que adquiriu aparelho de ar condicionado em 29/05/2025, o qual não refrigera adequadamente, apesar de possuir capacidade compatível com o ambiente. Informa que houve duas visitas da assistência técnica, sem solução ou diagnóstico conclusivo. Diante da persistência do defeito, o consumidor solicita a restituição do valor pago pelo produto.

Após análise dos autos, verifica-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação e da realização da audiência de conciliação. Conforme registrado no Termo de Audiência às fls. 20, a preposta do fornecedor informou que houve acordo extrajudicial prévio, com restituição do valor pago pelo produto, devidamente corrigido, a ser realizada em conta bancária indicada pelo consumidor, com previsão para 03/12/2025. Informou ainda que, após o ressarcimento, será realizada a desinstalação e o recolhimento do produto na residência do consumidor, sem custos, mediante agendamento prévio. Dada a palavra a parte reclamante, esta confirmou o acordo anteriormente firmado, restando o acordo ratificado em audiência.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo acerca da restituição dos valores pagos, 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, 22 de dezembro de 2025.

Davi Cavalcante Mota
PROCON Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 20, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.
Expedientes Necessários.

Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 22 de dezembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIA
Diretora Executiva
PROCON Maracanaú