

PROCESSO F.A Nº: 25.06.0564.001.00019-301**RECLAMANTE:** ANDERSON RODRIGUES PESSOAL **CPF:** 004.465.523-13**RECLAMADA:** HARMAN DO BRASIL INDUSTRIA ELETRÔNICA E PARTICIPAÇÕES LTDA **CNPJ:** 88.315.379/0001-70

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pelo consumidor ANDERSON RODRIGUES PESSOAL em face da empresa HARMAN DO BRASIL INDUSTRIA ELETRÔNICA E PARTICIPAÇÕES LTDA, na qual relata que adquiriu, no dia 01/05/2024, uma caixa de som JBL, na qual já possuía uma caixa do mesmo modelo, o que lhe permitiu comparar o desempenho entre os dois aparelhos. Aduz que desde os primeiros usos notou que a nova caixa apresentava tempo de duração de bateria consideravelmente inferior ao da anterior, mesmo que ambas fossem do mesmo modelo e sob condições semelhantes de uso. Diante da suspeita de defeito, procurou uma autorizada JBL, em que foi realizada uma atualização de software e o produto foi devolvido ao cliente, no entanto, o mesmo problema persistiu, levando-o a retornar à autorizada. Apesar da nova tentativa de reparo, a assistência técnica informou que o equipamento estava em conformidade e que não havia defeito a ser constatado, oferecendo sua outra caixa de som para fins de comparação técnica, mas a autorizada informou que isso não era possível. Sem obter resposta, o consumidor entrou em contato diretamente com a fabricante, via telefone, para a possibilidade de encaminhamento a outra assistência técnica e após alguns dias, o cliente recebeu um e-mail, informando que a caixa de som não apresentava defeito, encerrando o atendimento sem oferecer uma solução satisfatória. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a troca imediata do equipamento por outro novo e em perfeitas condições de funcionamento.

A empresa reclamada foi regularmente notificadas acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa administrativa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, à fl. 22, o preposto da fornecedora reclamada alegou que não encontraram nenhum defeito na caixa após os devidos testes. Em manifestação do consumidor, este solicitou uma nova análise técnica e como não houve proposta de acordo recorrerá ao Poder Judiciário.

Conforme apreciação dos autos, verifica-se que a controvérsia apresentada demanda análise eminentemente técnica acerca da origem do defeito na caixa, especialmente para aferir se a situação decorre de eventual vício de fabricação, defeito técnico do produto ou fatores relacionados à utilização do bem. Observa-se que a reclamada providenciou avaliação técnica especializada, conforme às fls. 34 a 37, a qual concluiu pela inexistência de irregularidade de fabricação nos componentes questionados. Ressalta-se ainda que a pretensão do consumidor consiste na emissão de novo parecer técnico e na substituição do produto, providências que dependem da comprovação inequívoca da existência de vício do produto. Todavia, a produção de prova pericial especializada destinada à verificação da causa do desgaste extrapola a competência administrativa e conciliatória deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

Dessa forma, ausentes elementos técnicos conclusivos que permitam a este órgão formar convicção acerca da responsabilidade da fornecedora, eventual discussão acerca do ressarcimento pleiteado ou da obrigação de realizar reparos deverá ser submetida à apreciação do Poder Judiciário, foro competente para produção da prova pericial necessária ao deslinde da controvérsia. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva, classificando a reclamação como **CONCLUÍDA** com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 19 de agosto de 2026.



Documento assinado digitalmente
FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX
Data: 04/09/2026 11:37:04-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisco Thiago Oliveira Felix

Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a complexidade da demanda, bem como, especialmente, quanto à necessidade de prova técnica para aferição de responsabilidade da fabricante e/ou fornecedora é sabido que o Procon não dispõe de suporte técnico para realização de perícia especializada. Assim, diante da ausência de elementos conclusivos, determino o arquivamento do processo administrativo, classificando-o como reclamação **CONCLUÍDA** devendo ser adotados, ao final, os expedientes necessários ao seu regular encerramento.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 19 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 11:00:01
-03'00'

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias
Diretora Executiva
Procon Maracanaú