

PROCESSO F.A Nº: 2605056400100004301

RECLAMANTE: KAUAN BORGES BARBOSA **CPF:** 115.312.263-45

RECLAMADA: JEINNE KIMBERLY RODRIGUES DE AGUIAR **CNPJ:** 31.366.985/0001-05

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor KAUAN BORGES BARBOSA em face da fornecedora JEINNE KIMBERLY RODRIGUES DE AGUIAR, através da qual expõe que encaminhou seu aparelho celular à assistência técnica Maranata para reparo de vícios na bateria e na tampa traseira. Ao retirar o dispositivo, constatou a substituição da tela sem sua prévia autorização. Alega que a nova peça passou a apresentar falhas, com desligamentos espontâneos, e que o problema de drenagem da bateria não foi solucionado. Informa que a assistência confirmou a troca da tela, ocasionando a perda da peça original. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a restituição do valor pago.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 32 dos autos, o fornecedor apresentou proposta de acordo consistindo na restituição do valor referente à substituição da bateria, no importe de R\$ 250,00 reais, a ser efetuada no prazo de até 7 (sete) dias corridos. Durante a audiência, o consumidor manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com a proposta apresentada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo sobre a restituição do valor, 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, 18 de junho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA

Estagiária
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que a empresa fornecedora atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 32, 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, 18 de junho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú