

PROCESSO F.A Nº: 25.11.0564.001.00009-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA ROCICLEIDE ALVES DE FREITAS em face do fornecedor PHILIPS AVENT E CUIDADOS PESSOAIS., através da qual expõe que adquiriu uma televisão Smart TV Philips, de 70 (setenta) polegadas, pelo valor de R\$ 3.764,00 reais. Entretanto, aproximadamente quatro meses após a aquisição, o produto passou a apresentar vício na tela, motivo pelo qual foi encaminhado a assistência técnica autorizada, ocasião em que foi realizado o respectivo reparo. Aduz, ainda, que, no mês de outubro de 2025, o mesmo defeito voltou a se manifestar, razão pela qual a consumidora novamente encaminhou o aparelho a assistência técnica. Todavia, foi surpreendida com a informação de que o produto apresentava supostos sinais de oxidação, circunstância utilizada pelo fornecedor para afastar a cobertura da garantia e negar a realização do conserto. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou a substituição do produto por outro em perfeitas condições de uso ou, a restituição integral 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. 56 dos autos, o fornecedor apresentou proposta de acordo se compromete a realizar a troca do produto no prazo de até 25 (vinte e cinco) dias úteis, diretamente na residência da consumidora. Requereu, ainda, a disponibilização de um número de telefone para que seja realizado aviso prévio quanto a data e horário da visita técnica no local. Durante a audiência, a consumidora manifestou expressamente sua concordância, aceitando integralmente a proposta de acordo apresentada pela parte reclamada, bem como fornece o número de telefone para contato.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo acerca da troca do produto, 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, 16 de dezembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 56, 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, 16 de dezembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**