

ILMO. SR. AUTORIDADE DA CORDENADORIA
MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA
CIDADANIA – PROCON DE MARACANAÚ / CE

**PROCEDIMENTO NÚMERO:
26030564001000443**

Motorola Mobility Comércio de Produtos Eletrônicos Ltda., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 01.472.720/0003-84, sediada na Avenida Chedid Jafet, nº 222, Bloco D, Conjuntos 11, 12 e 22, Condomínio Millenium Office Park, Bairro Vila Olimpia – São Paulo/SP CEP: 04551-065, vem, por intermédio de seus advogados constituídos conforme instrumento procuratório (doc.02), com endereço na Avenida Visconde de Suassuna, 639, Boa Vista, Recife/PE, CEP: 50050-540, onde receberão as intimações e/ou notificações, nos termos do art. 44, do Decreto 2.181/97, por seu representante constituído apresentar

RESPOSTA AO PROCESSO ADMINISTRATIVO

que lhe move **JOSE VINICIUS DOS SANTOS BANDEIRA**, instaurado, com base nos fundamentos de fato e de direito abaixo apresentados, para ao final requerer.

Síntese da Resposta

-
-
-

Narrativa e Pedidos Autorais

O consumidor relata que adquiriu um aparelho e o mesmo apresentou defeito. Relata que entrou em contato com a Fabricante, porém obteve a negativa de reparo por produto internacional. Diante disso, pede ao PROCON/CE esclarecimentos e substituição do aparelho.

Realidade dos Fatos

Aparelho recebido pela assistência.
Responsabilidade inexistente do fabricante.
Arquivamento da reclamação

01

Considerações iniciais

Da proposta de acordo, por liberalidade

02

Principais Subsídios e Provas

Ordem de serviço;

03

Principais Teses Jurídicas

Regularidade no serviço prestado;
Ausência de má-fé ou conduta contrária à boa-fé objetiva.

Requerimentos Finais

- Arquivamento do presente processo administrativo ante os presentes fundamentos trazidos nesta resposta.

O consumidor relata que adquiriu um aparelho e o mesmo apresentou defeito. Relata que entrou em contato com a Fabricante, porém obteve a negativa de reparo por produto internacional. Diante disso, pede ao PROCON/CE esclarecimentos e substituição do aparelho.

02

Do mérito

A. Da proposta de acordo

Buscando a melhor solução para a presente demanda, e por mera liberalidade, a empresa apresenta proposta de acordo para garantia especial.

Para prosseguimento na análise e formalização da proposta, a consumidora poderá entrar em contato com a empresa por meio do número abaixo informado.



(81) 3797-4455 – Urbano Vitalino Advogados

B. Pronto atendimento e resolução da demanda pela empresa

A empresa reclamada informa que busca sempre solucionar as demandas dos clientes por meio de atendimento e assistência técnica especializada, com análise detalhada, fotos do produto e laudo técnico imparcial.

Segundo os registros da fabricante, **o aparelho foi atendido apenas uma vez**, conforme OS nº SOBR8190012602060001, **onde foi realizado análise do aparelho e verificado que o mesmo se trata de aparelho importado**, conforme documentos e evidências abaixo:

ORDEM DE SERVIÇO: SOBR6840012602200001

DATA DE ENTRADA: 20/02/2026

DATA DE SAÍDA: 03/03/2026

OBSERVAÇÕES: PERDA DE GARANTIA, APARELHO NÃO HOMOLOGADO.

moto care Número da Ordem de Serviço: **SOBR6840012602200001** Centro de Assistência Técnica **PLL Inovação-**
Endereço: Avenida Miruna, 168 - Andar 2 - Escr - Sala 1
Número De Telefone: [19] 98363-0058
Data de recepção 20/02/2026 08:54:54 Data estimada de reparo 24/02/2026 Data do Reparo 20/02/2026 Data de retirada 03/03/2026

Detalhes do cliente: Nome: José Vinicius dos Santos bandeira CPF/CNPJ : 54683858304 Email : atendimento.mot@techcenter.net.br Telefone de contato: 85992672010 Endereço: casa116Jereissati II Bairro: Rua 59 Cidade: Maracanaú Código Postal : 61901230 Estado : CE	Detalhes do dispositivo: Número de Série IMEI: 355585780596673 Data de Compra: Nota Fiscal: Modelo: XT2083-8	Reclamação do cliente: C0012:Display Principal
Acessórios <input type="checkbox"/> Nenhum <input type="checkbox"/> Bateria <input type="checkbox"/> Fone de Ouvidos <input checked="" type="checkbox"/> Cabo <input checked="" type="checkbox"/> Carregador <input checked="" type="checkbox"/> Memory Card <input type="checkbox"/> Outro Detalhe dos acessórios	Dispositivo Emprestado <input type="checkbox"/> Modelo: Número de Série:	Condição do produto: FRONTAL DESCASCADA. LATERAL DANIFICADA.
Observações do Reparo PERDA DE GARANTIA, APARELHO NÃO HOMOLOGADO.	Declarações Visor descolando do lado inferior direito.	Informações sobre Atendimento na Pandemia

Diante dos fatos, a **Motorola demonstrando sua boa-fé, irá ofertar a garantia especial do aparelho para que seja realizado o reparo.**

No caso em tela, não há prova mínima de que a conduta da empresa fora determinante para ocorrência do fato, onde se conduz ao entendimento da inexistência de nexos causal entre a conduta da empresa e o resultado, elemento indispensável à configuração da responsabilidade civil. Diante da ausência de responsabilidade da requerida, a consequência é a desobrigação quanto pagamento ou restituição de qualquer valor.

Todo o processo foi documentado e seguiu os padrões técnicos exigidos, **demonstrando que a empresa não foi negligente e agiu conforme as normas de defesa do consumidor.**

Portanto, conforme narrado acima, e os dispositivos do Código de Defesa do Consumidor, requer, portanto, indeferimento total dos pedidos realizados, tendo em vista a ausência de responsabilidade da reclamada, pela perda de garantia do produto, por se tratar de importado.

Dessa forma, requer o arquivamento da presente reclamação.

C. Da inexistência de vício e oferta de solução por liberalidade

Nesse processo administrativo, a parte reclamante pede a substituição, porém não há fundamento para o pedido.

A substituição ou devolução do valor pago só é possível quando o reparo é ineficaz ou não é feito dentro do prazo legal (art. 18, §1º, do CDC), o que não ocorreu diante da oferta de reparo especial.

Ainda assim, **buscando a melhor solução para a controvérsia e por mera liberalidade, a empresa oferta proposta de acordo para garantia especial.** Tal proposta reforça o comprometimento da empresa com a satisfação do consumidor e demonstra sua atuação pautada pela boa-fé e cooperação na resolução das demandas.

03

Dos pedidos

Diante do exposto, requer:

- a) Que seja arquivado o presente processo administrativo, ante a resposta apresentada, conforme fundamentação supra, não devendo ser acolhido os pedidos realizados pela parte consumidora.



Por fim, requer que todas as publicações/intimações/notificações sejam realizadas exclusivamente em nome do advogado ANTÔNIO DE MORAES DOURADO NETO, inscrito na OAB/PE nº 23.255, com endereço profissional na Av. Visconde de Suassuna, nº 639, Boa vista, Recife/PE - CEP: 50050-540, sob pena de nulidade, nos termos do Novo CPC art. 272 § 5º, do Código de Processual Civil.

Nestes termos,

Pede deferimento.

Maracanaú / Ceará, 27 de março de 2026.

ANTÔNIO DE MORAES DOURADO NETO OAB/PE 23.255



Assistência Técnica Autorizada:
PII Inovação

Ordem de Serviço: SOBR6840012602200001

Modelo: MOTO G9 PLAY (XT2083)

Doc Nº BR000684-46073355
Este Laudo foi aprovado pela Motorola em
20/02/2026

Declaração de Aparelho Não homologado

Prezado(a) **José Vinícius Dos Santos Bandeira,**

Recebemos o seu produto modelo MOTO G9 PLAY (XT2083), número de série 355585780596673 para análise técnica com a seguinte reclamação: Display Principal

Constatação:

Aparelho Não homologado.

Motivo:

O produto analisado não foi comercializado no mercado local, portanto trata-se de um produto NÃO homologado pela ANATEL de acordo com os procedimentos regulamentados pela Resolução n. 242/2000.

Evidências:

Imagem 01: Produto analisado (Foto da frente do produto (se ligando a foto deverá conter o IMEI na tela)



Imagem 02: Etiqueta dos dados do produto (Foto da Etiqueta do IMEI)



Imagem 03: Falta da Etiqueta Anatel (Foto da Falta da etiqueta Anatel. Seta ou círculo vermelho destacando onde deveria estar a etiqueta)



Imagem 04: Evidências adicionais para comprovação (Foto da tela do sistema, se ligando que indica o país diferente de "BR")

IMEI	355585780596673
IMEI2	
SN	0003SJ2HMG
Brand	Moto
Model	XT2083-8
Country	USA

Neste caso, o Código de Defesa do Consumidor isenta o fornecedor do dever de reparar gratuitamente seu produto, nos termos do artigo 12, §3º, I do Código de Defesa do Consumidor.

Gabriel V. Taminato

Técnico: Gabriel Taminato

Registro: 44312535809

São Paulo

Sexta-feira, 20 de fevereiro de 2026

Consumidor: José Vinícius Dos Santos Bandeira

CPF: 546.838.583-04

Local:

Data: ___/___/___

Em caso de dúvida, entre em contato com a Central de Atendimento Motorola:

4002-1244 (capitais e regiões metropolitanas) ou **0800 773-1244** (demais localidades).

Em caso de dúvida, entre em contato com a Central de Atendimento Lenovo:

4003-8857 (capitais e regiões metropolitanas) ou **0800 536-6860** (demais localidades).

Detalhes do cliente:

Nome: José Vinícius dos Santos bandeira
CPF/CNPJ : 54683858304
Email : atendimento.mot@techcenter.net.br
Telefone de contato:
85992672010

Endereço:
casa116Jereissati II

Bairro:
Rua 59

Cidade:
Maracanaú

Código Postal : 61901230
Estado : CE

Detalhes do dispositivo:

Número de Série IMEI:
355585780596673

Data de Compra:

Nota Fiscal:

Modelo:
XT2083-8

Reclamação do cliente:

C0012:Display Principal

Condição do produto:FRONTAL DESCASCADA. LATERAL
DANIFICADA.**Dispositivo Emprestado**

Modelo:

Número de Série:

Declarações

Visor descolando do lado inferior direito.

Acessórios

- Bateria Fone de Ouvidos Nenhum
 Cabo Carregador Memory Card
 Outro

Detalhe dos acessórios

Observações do Reparo

PERDA DE GARANTIA, APARELHO NÃO HOMOLOGADO.

**Informações sobre
Atendimento na Pandemia****Troca** Yes

Novo número de série:

Novo modelo:

O responsável pela presente Ordem de Serviço declara e reconhece que: (I) é o legítimo proprietário ou possui procuração para requisitar o aparelho em reparo; (II) todas as informações fornecidas são verdadeiras; (III) feita atualização de software ou troca da placa, o software reinstalado será original, seja da operadora, seja do varejo; (IV) para realizar o diagnóstico e reparo a assistência técnica necessita acessar logs de dados constantes do aparelho com informações sobre o comportamento de uso do aparelho e de seus aplicativos, mas que não permitem acesso a informações pessoais do consumidor, razão pela qual autoriza a prática. (V) o SAM não se responsabiliza pela perda dos dados do aparelho, tais como agenda (contatos), jogos, fotos, músicas, imagens, e demais conteúdos do aparelho; (VI) o SAM não se responsabiliza por películas protetoras de tela e outros acessórios do gênero; (VII) O cliente está informado e concorda que no reparo do aparelho poderão ser utilizadas peças recondiçionadas em perfeitas condições de funcionamento. (VIII) . A data estimada de reparo pode ser alterada. Necessário apresentação de documento com foto para retirada do produto. O aparelho deverá ser retirado no prazo máximo de 90 (noventa) dias após a finalização do reparo. Após este prazo, poderá haver cobrança de aluguel do espaço destinado à guarda do bem. (IX) O prazo de garantia do serviço é de 90 (noventa) dias a partir da data de finalização do reparo (término da execução dos serviços de reparo), nos moldes do artigo 26 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. (X) a existência de danos no produto ocasionados por entrada de líquidos não estão cobertos pela garantia e está ciente que o SAM empreenderá esforços para solução dos danos mediante reparo em cortesia ou orçamento. (XI) o reparo de danos ocasionados pela entrada de líquidos dependerá de análise técnica e não tem resultado garantido. (XII) Declaro que é minha inteira responsabilidade a procedência deste aparelho, declaro também estar de acordo com as observações e condições citadas acima.

Contate a Motorola:
4002-1244 (Capital and Metropolitan Areas)
0800-773 1244 (for other locations)

Acompanhe o reparo on-line:
motorola-global-portal-pt.custhelp.com
/app/mcp/appointment_home

SO:



Assinatura do Cliente:

Informações sobre a política de privacidade Motorola:
help.motorola.com/hc/apps/privacy/web/pt-br/

IMEI:

