

PROCESSO F.A Nº: 25.01.0564.001.00046-3

### DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO DAS CHAGAS FARIAS em face do fornecedor D TUDO CELULAR LTDA, na qual relata o autor que adquiriu um aparelho celular por R\$ 1.800,00 (mil, e oitocentos reais), com entrada de R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais), e o restante financiado em 18 parcelas via serviço Pay Joy. Informa que, no ato da compra, questionou sobre a compatibilidade do aparelho com chips da operadora Brisanet, tendo recebido confirmação positiva. Contudo, ao utilizar o chip, constatou que o aparelho bloqueava suas funções, impossibilitando chamadas e envio de SMS. Cinco dias após a compra, retornou a loja, sendo informado de que o problema seria resolvido com a operadora, o que não ocorreu. Em busca de solução, dirigiu-se a loja da operadora, onde foi informado de que o aparelho não é compatível com a rede Brisanet. Solicitou a troca do produto e foi orientado a ir até uma loja em Fortaleza, onde, por sua vez, foi informado de que o problema deveria ser resolvido na loja de origem da compra. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita o cancelamento do contrato de financiamento vinculado a aquisição do aparelho celular, com a consequente devolução do bem ao fornecedor.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Entretanto, mesmo tendo sido regularmente convocada, a empresa reclamada não compareceu a audiência de conciliação, conforme registrado no Termo de Audiência a fl. 18, tampouco apresentou justificativa prévia para sua ausência, o que demonstra total desinteresse em solucionar a demanda apresentada pelo consumidor.

Observa-se que, no momento da contratação do produto, foi expressamente informado ao consumidor que o aparelho celular adquirido possuía compatibilidade técnica com a operadora Brisanet. Contudo, tal informação revelou-se inverídica, configurando vício de informação, nos termos do art. 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que assegura ao consumidor o direito a informações claras, adequadas e precisas sobre os produtos e serviços ofertados. Ademais, ao ser constatada a incompatibilidade técnica do aparelho, o fornecedor limitou-se a transferir a responsabilidade a terceiros, sem oferecer uma solução efetiva para o problema apresentado. Essa conduta viola o dever legal de prestar assistência e suporte após a venda, conforme previsto no art. 18 do CDC, que impõe ao fornecedor a obrigação de sanar defeitos ou inadequações do produto, independentemente de culpa. Ressalta-se, ainda, a infringência ao disposto no art. 20 do mesmo diploma legal, que proíbe a oferta de produtos que não apresentem as condições de uso prometidas ou esperadas pelo consumidor, especialmente quando estas forem determinantes para a contratação.

Em decorrência da caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, inclua-se a empresa no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do Consumidor, para que se tomem as devidas providências legais. Encaminhe-se à Diretora para avaliação de possível aplicação de sanção administrativa.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 19 de maio de 2025.

*Karlyane Barros da Silva*  
KARLYANE BARROS DA SILVA  
Procon Maracanaú

### DESPACHO

Considerando a ausência da parte reclamada, conforme Termo de Audiência de Conciliação a fl. 18, e a falta de justificativa prévia para seu não comparecimento, evidenciando total desinteresse em resolver a demanda do consumidor, bem como a falha na prestação de informação no momento da venda, ao assegurar indevidamente a compatibilidade do aparelho celular, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, incluindo o nome do fornecedor no cadastro previsto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 19 de maio de 2025.

*Daniela Pinheiro Bezerra de Farias*  
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú