

**PROCESSO F.A Nº:** 2510056400100015301

**RECLAMANTE:** TARCISIO EUGÊNIO DA SILVA – CPF: 032.610.713-46

**RECLAMADA 1:** TCL SERVICOS E DISTRIBUIDORA DE PRODUTOS INDUSTRIALIZADOS - EIRELI

**CNPJ:** 19.598.694/0001-39

**RECLAMADA 2:** TCL SEMP Indústria e Comércio de Eletroeletrônicos S/A **CNPJ:** 24.227.491/0001-76

## DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor TARCISIO EUGÊNIO DA SILVA em face dos fornecedores TCL SERVICOS E DISTRIBUIDORA DE PRODUTOS INDUSTRIALIZADOS – EIRELI e TCL SEMP Indústria e Comércio de Eletroeletrônicos S/A, através da qual expõe ter adquirido uma máquina de lavar, conforme nota fiscal n.º 2344390. Aduz que, após breve período de utilização, o produto passou a apresentar vícios de funcionamento, comprometendo sua adequada utilização. Relata que, ao acionar a função de secagem, o equipamento passou a exibir código de erro em seu painel eletrônico, inviabilizando o regular desempenho de suas funcionalidades. Informa ainda, que, em vistoria técnica posteriormente realizada, constatou-se que o motor do aparelho apresentava oscilações, sendo informada a necessidade de substituição da peça defeituosa. Posteriormente foi comunicada a chegada da peça, contudo, o serviço não foi executado. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a restituição do valor integral.

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. 57-58 dos autos, o fornecedor apresentou proposta de acordo com a substituição do aparelho por modelo similar ou igual em até 30 dias úteis contados da efetivação do acordo ou a restituição do valor pago pelo aparelho. Durante a audiência, o consumidor manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada e o ressarcimento do valor pago.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo sobre a demanda, 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 maio de 2026.

---

**SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA**  
Setor Jurídico  
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. 57-58, 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 maio de 2026.

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú