

AO PROGRAMA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON FORTALEZA

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 25.04.0564.001.00047301

CONSUMIDOR: DJAVAN DA SILVA XAVIER (CPF Nº 038.717.143-64)

FORNECEDOR: PFM COMERCIAL LTDA

PFM COMERCIAL LTDA., também denominada, CASA FREITAS, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 01.740.627/0001-41, com sede na Rua Doutor Pedro Borges, nº 135, lojas 101,201,202,203, bairro Centro, no Município de Fortaleza/CE, CEP 60.055-100, vem, respeitosamente, à presença Vossa Excelência, por meio de sua procuradora ao fim assinada, tempestivamente, apresentar **RESPOSTA A CIP**, em face da reclamação proposta por **DJAVAN DA SILVA XAVIER**, pessoa física, inscrita no CPF sob o nº 038.717.143-64, residente e domiciliado no Rua Nossa Senhora de Nazaré, nº 71-A, bairro Jardim Bandeirantes, Maracanaú/CE, CEP 61.934-100, com base nos fundamentos fáticos e jurídicos expostos a seguir:

I – PREAMBULARMENTE: DO INTERESSE DA IMPUGNAÇÃO. DA NECESSÁRIA AMPLA DEFESA E CONTRADITÓRIO.

Cumprе observar, de pronto, que esta manifestação se encontra respaldada nos princípios do contraditório e da ampla defesa, princípios fundamentais e inarredáveis, que permeiam o regular processo administrativo, claramente expressos no artigo 5º, inciso LV, da Constituição Federal, com o seguinte teor: "aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes".

Como destaca a ilustre doutrinador HELLY LOPES MEIRELLES:

"A defesa é a garantia constitucional de todos os acusados, em processo judicial ou administrativo e compreende a ciência de contestação e provas, a inquirição e reperguntas de reperguntas de testemunhas e a observância do devido processo legal (due process of law). É um princípio universal nos Estados de Direito, que não admite postergação nem restrições na sua aplicação".

De modo a ratificar os princípios citados acima, frisa-se, relacionado ao processo administrativo, que estes são mencionados no artigo 2º da Lei 9.784/90, sendo aplicados em processos que envolvam, em regra, situações de litígio ou o poder de sanção do Estado sobre as pessoas físicas e jurídicas. Vejamos:

"Artigo 2º da lei 9.784/90 - A Administração Pública obedecerá, dentre outros, aos princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público e eficiência".

Desta feita, a propositura da presente resposta com as informações pertinentes, mostra-se como ação razoável e legal, para recorrer do ato administrativo em pauta.

II – DA SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO.

Em breve síntese, trata-se de reclamação apresentada em face de PFM COMERCIAL LTDA, tendo o Reclamante alegado que, no dia 06/04/2025, realizou a compra de uma garrafa da TERMOLAR, aquisição realizada de forma presencial na loja da Reclamada.

Afirma ainda que, ao utilizar o produto adquirido, identificou a presença de um suposto vício e que retornou à loja para solicitar a troca, de modo que foi orientada a procurar a fabricante.

Diante disso, o Reclamante solicitou nos presentes autos a devolução do valor pago.

Todavia, conforme será amplamente demonstrado, não há que se falar em ilicitude na conduta da Fornecedora, vez que inexistente qualquer ato ilícito ou dano, restando o pleito **totalmente insubsistente**.

III – DA REALIDADE DOS FATOS. AUSÊNCIA DE IRREGULARIDADE PELA FORNECEDORA.

Primordialmente, cumpre reiterar que a compra ora discutida na presente reclamação ocorreu **de forma presencial**.

Ademais, ressalta-se que o consumidor não comprova nenhuma de suas alegações sobre o suposto problema observado no produto, não demonstrando, minimamente, qualquer nexo de causalidade, bem como qualquer evidência que comprove a suposta falha da fornecedora, tampouco que fosse capaz de ensejar a o pleito requestedo.

Inconteste, também, que a narrativa fática sobre o suposto vício resta extremamente vaga, imprecisa e equivocada, dificultando, fatalmente, quaisquer esclarecimentos por parte da empresa.

Pois bem. Embora não tenham sido fornecidas informações básicas por parte do consumidor, ante a narrativa vaga e imprecisa, para fins de entendimento dos fatos aduzidos, esta empresa, pautada na boa fé, impugna os fatos narrados.

Como política da empresa, todos os produtos vendidos de forma presencial são previamente verificados na presença do cliente para atestar as suas perfeitas condições de uso e, em caso de eventual vício oculto que prejudique o consumidor, a fabricante deve ser acionada.

Ora, o próprio Reclamante confessa que realizou a compra em loja física, ou seja, obteve acesso direto ao produto antes do pagamento. Se não houve nenhum transtorno no ato da compra, forçoso concluir que a tenda não apresentava falhas ao ser entregue à cliente, momento em que a guarda do item passou a ser de responsabilidade do Sr. Djavan.

Assim, resta patente que o caso em tela consiste em consumidor que compareceu em loja física, escolheu presencialmente o produto que queria após ter acesso a todo acervo de mercadorias da fornecedora, transportou por conta própria o item até sua casa e, somente após o seu uso, constatou supostos defeitos que julgou serem causadas pela empresa.

Ora, nobre Julgador, responsabilizar a fornecedora por defeitos no produto que só surgem após o item não estar mais em sua guarda não só é ilógico, como pode ensejar medidas injustas diante de eventuais casos de patente mau uso pelo próprio consumidor.

Sendo assim, não há plausibilidade alguma na reclamação em tela, sobretudo, no que tange solicitação pela troca do produto ou devolução do valor pago, já que o CDC prevê, em seu art. 49, a possibilidade de devolução do produto em 7 dias, com o estorno integral do valor pago, desde que **a compra seja realizada fora do estabelecimento comercial, o que não foi o caso.**

Nesse sentido, traz-se à baila os seguintes entendimentos jurisprudenciais:

RECURSO INOMINADO AUTURAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. **PEDIDO DE TROCA DE CAMA COMPRADA EM LOJA FÍSICA. CONSTATAÇÃO DE ERRO NO TAMANHO DO PRODUTO** APÓS A MONTAGEM DO PRODUTO. **ERRO POR PARTE AUTURAL NA OCASIÃO DA COMPRA. INOCORRÊNCIA DO ART. 18, ART. 26, ART. 49, DO CDC. NÃO HOUVE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DANO MORAL NÃO CONFIGURADOS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA.** RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. (Recurso Inominado Nº 202201001789 Nº único: 0011928-82.2021.8.25.0084 - 2ª TURMA RECURSAL, Tribunal de Justiça de Sergipe - Relator (a): Aldo de Albuquerque Mello - Julgado em 31/08/2022) (TJ-SE - RI: 00119288220218250084, Relator: Aldo de Albuquerque Mello, Data de Julgamento: 31/08/2022, 2ª TURMA RECURSAL)

RECURSO INOMINADO. MATÉRIA RESIDUAL. AQUISIÇÃO DE ELETRODOMÉSTICO EM LOJA FÍSICA. **POSTERIOR PRETENSÃO DE TROCA DO PRODUTO POR OUTRO MODELO. AUSÊNCIA DE VÍCIO**

NO PRODUTO. INEXISTÊNCIA DE DEVER DE TROCAR O PRODUTO. DIREITO DE ARREPENDIMENTO SOMENTE CONFERIDO PARA COMPRAS A DISTÂNCIA. VÍCIOS DO CONSENTIMENTO. INOCORRÊNCIA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. (TJPR - 2ª Turma Recursal - 0000831-36.2019.8.16.0204 - Curitiba - Rel.: JUIZ DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS IRINEU STEIN JUNIOR - J. 19.03.2021) (TJ-PR - RI: 00008313620198160204 Curitiba 0000831-36.2019.8.16.0204 (Acórdão), Relator: Irineu Stein Junior, Data de Julgamento: 19/03/2021, 2ª Turma Recursal, Data de Publicação: 22/03/2021)

Diante de todo o exposto, concluímos pela necessidade de apresentar os devidos esclarecimentos fáticos, incluindo a proposta de acordo para encerramento da demanda, demonstrando a este Órgão a boa-fé da empresa, além da improcedência dos pleitos do consumidor.

IV – DO MÉRITO.

IV.1 – DO EXERCÍCIO REGULAR DO DIREITO. DA COMPRA EM LOJA FÍSICA. DA AUSÊNCIA DO DEVER DE PROCEDER COM A TROCA DO PRODUTO. DA APLICAÇÃO DO ART. 49 DO CDC.

Ressalte-se que a compra foi realizada presencialmente e o consumidor pôde observar e testar o produto antes de sua aquisição, não sendo assim caracterizado como prática abusiva.

No art. 49 da referida cártula, dispõe-se:

"O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, **sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial**, especialmente por telefone ou a domicílio."

No caso em tela, como vastamente corroborado, resta claro que a compra do produto ocorreu em loja física da empresa, **razão pela qual não há que se falar em estorno, nos moldes elencados.**

Dessa forma, é evidente o posto no CDC, quando preceitua que: no caso de compras realizadas em loja física, o fornecedor não é obrigado a devolver o dinheiro do consumidor em caso de desistência de compra, pois entende-se que o cliente pôde ver ou experimentar o produto antes de finalizar a aquisição.

Ora, restou vastamente demonstrando que o cliente teve acesso ao produto, bem como a todas as suas especificações e características de uso, não se vislumbrando qualquer tipo de ato ilícito cometido pela fornecedora capaz de ensejar o pleito.

IV.2 - DA CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. DA APLICAÇÃO DO ART. 12 § 3º, III, DO CDC.

Em alinhamento ao que fora corroborado nos tópicos anteriores, cumpre frisar os requisitos da responsabilidade civil objetiva, a qual prescinde de culpa para que seja imputada ao eventual causador do dano.

Nesta toada, é certo que a responsabilização civil do fornecedor de serviços não dispensa a existência do nexo causal entre a conduta lesiva e o dano, sendo ônus do consumidor fazê-lo.

Registre-se, assim, que o CDC prevê as excludentes de responsabilidade, as quais, afastam, por si só, **a responsabilidade do fornecedor de produtos**, eis que rompem o nexo de causalidade que liga o fato danoso ao produto, que fora, taxativamente, delineado no Art. 12, §3º, inc. III do CDC, in fine:

Art 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar: I - que não colocou o produto no mercado; II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste; III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro

Como destacado, a culpa exclusiva do consumidor, advém da própria conduta do mesmo, sendo, pois, causa exclusiva do evento danoso, nessa hipótese, a exemplo do caso em análise, é assinalada por uma conduta imprudente e/ou negligente do consumidor, sem a devida observância às especificações expostas de maneira clara e objetiva na embalagem do produto.

Nessa senda, vale salientar que o caso em tela consiste em consumidor que compareceu em loja física, escolheu presencialmente o produto que queria após ter acesso a todo acervo de mercadorias da fornecedora, transportou por conta própria o item até sua casa e, somente após o seu uso, constatou supostos defeitos que julgou serem causadas pela empresa.

Ora, nobre Julgador, responsabilizar a fornecedora por defeitos no produto que só surgem após o item estar na posse do consumidor não só é ilógico, como pode ensejar medidas injustas de reparações em casos de patente mau uso.

Isto posto, não há que se falar em qualquer ilicitude por parte da fornecedora, prevista no CDC, tratando-se *in casu*, de culpa exclusiva do consumidor.

Dessa forma, ante a ausência de pratica abusiva por parte dessa fornecedora, não restam dúvidas da necessidade de arquivamento do presente feito.

V – DOS PEDIDOS.

EX POSITIS, pugna-se a este Egrégio Órgão que seja a presente Reclamação **ARQUIVADA**, vez que destituída de respaldo fático e jurídico.

Protesta, ainda, provar o alegado por todos os meios de prova em direito admitidos, notadamente depoimento pessoal, sob pena de confesso, provas documentais, testemunhais, juntada ulterior de documentos, tudo de já requerido, por ser de direito.

Nestes termos, Pede deferimento.

Fortaleza/CE, 16 de junho de 2025

Helen Luiza Korobinski Mendes
HELEN LUIZA KOROBINSKI MENDES
OAB/CE 24-227