

PROCESSO F.A Nº: 25.02.0564.001.00079-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ANA HÉLIA DE OLIVEIRA CÂNDIDO em face do fornecedor WM DOS SANTOS COMERCIO DE CELULARES, na qual relata que adquiriu um aparelho iPhone 14, lacrado e com nota fiscal. Posteriormente, por motivos pessoais, negociou a troca do aparelho com o fornecedor, entregando o iPhone 14 mais a quantia de R\$ 2.700,00 (dois mil e setecentos reais) em espécie, para obter um iPhone 14 Pro Max usado, sendo-lhe garantido que o aparelho era original e em perfeitas condições. Após cerca de um mês de uso, o aparelho apresentou vício na tela. A consumidora procurou a empresa, que apresentou um orçamento de R\$ 2.800,00 reais, valor considerado excessivo. A consumidora então buscou assistência em outro local, onde foi informado que a tela do aparelho não era original, já tendo sido trocada antes da aquisição. Contudo, a consumidora retornou a empresa, que reconheceu o problema e se comprometeu a restituir R\$ 1.000,00 reais, solicitando os dados bancários da consumidora, o que foi prontamente atendido. No entanto, o valor nunca foi depositado. Pouco tempo depois, o mesmo vício reapareceu, sendo necessária nova troca da tela em outra loja. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita que a empresa reclamada cumpra a obrigação assumida, consistente na entrega de aparelho celular novo.

Após análise dos autos, observa-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada quanto a reclamação, a abertura do processo administrativo, a apresentação de defesa e a designação da audiência de conciliação. Na audiência de conciliação, conforme registrado no Termo de Audiência às fls.21, a reclamada não compareceu ao ato, nem enviou representante para sua realização, tampouco apresentou justificativa prévia ou posterior para sua ausência. Resta evidenciado o descumprimento da oferta e da obrigação contratual por parte da reclamada, uma vez que foi prometido e ofertado à consumidora um aparelho celular iPhone 14 Pro Max usado, porém original e em perfeitas condições, o que não se concretizou, pois o produto apresentou vício oculto na tela e foi constatado que a peça não era original, tendo sido previamente substituída. Ademais, a reclamada comprometeu-se a restituir o valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), o que igualmente não foi cumprido.

Tendo em vista que a reclamada, até o presente momento, não apresentou nenhuma excludente de sua responsabilidade no procedimento administrativo, tampouco justificativa válida para a não entrega do aparelho celular iPhone 14 Pro Max na forma contratada, ou para sua ausência na audiência de conciliação designada, resta caracterizada a improcedência das alegações da reclamada. Sendo assim, diante da caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, Decreto 2.181/97, inclua-se como tal no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do consumidor. Faço assim, conclusos os autos, para avaliação de possível aplicação de sanção administrativa.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 09 de setembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que a empresa reclamada, não compareceu a audiência de conciliação, conforme registrado às fls. 21 dos autos, e não apresentou justificativa prévia ou posterior para sua ausência, determino a adoção dos procedimentos de praxe para a classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, com a consequente inclusão do nome do fornecedor no cadastro previsto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 09 de setembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú