

EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) COORDENADOR (A)
MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON
MARACANAÚ

DEFESA/RESPOSTA AO PEDIDO DO CONSUMIDOR
(nos termos do art. 26 parágrafo 2º, Inciso I do CDC)

PROCESSO F.A Nº: 250105640010001230

PROMOVENTE: ANA PAULA SOUZA DO NASCIMENTO

PROMOVIDA: ESMALTEC S.A.



ESMALTEC S/A., empresa devidamente qualificada nos autos do processo administrativo (encaminhamento), em epigrafe, vem, à presença desta Promotoria, por seus advogados regularmente constituídos, apresentar Defesa/Resposta ao Pedido do Consumidor com esteio no Código de Defesa do Consumidor, à Reclamação Administrativa/Encaminhamento do PROCON que lhe promove **ANA PAULA SOUZA DO NASCIMENTO** com base nos seguintes fatos e fundamentos jurídicos a seguir expostos:

I - RESUMO FÁTICO

Trata-se de Reclamação de Consumo em que a parte autora narra que, no dia 23/11/2024, realizou a compra de dois bebedouros modelo EGM30, em uma compra no total de R\$880,03 (oitocentos e oitenta reais e três centavos). Após dois dias, um dos produtos começou a apresentar defeito, oportunidade em que a consumidora entrou em contato com a loja e um técnico foi enviado, mandando o produto para a assistência técnica, onde permaneceu por dois dias em observação.

Posteriormente, o técnico retornou com o aparelho à residência da consumidora, informando que o defeito estava relacionado a um raio de alcance inferior a 25km e que já havia sido corrigido. Horas após a entrega, a consumidora constatou que o problema inicial persistia e havia surgido um novo defeito.

Diante disso, a consumidora entrou em contato novamente com a empresa, que ofereceu a ida de outro técnico, mas a consumidora não aceitou outra visita técnica. Portanto, a consumidora requer o reembolso de acordo com o valor pago ou a troca por outro produto.

II – A VERDADE DOS FATOS

Indiscutível a imprescindibilidade da missão de pautar o relato fático aduzido pelo demandante, aparando as arestas que viciam a compreensão dos acontecimentos tendentes a obscurecer a cristalina percepção da Justiça.

A bem da verdade, Excelência, os fatos não se passaram como tenta passar o promovente, sendo imperioso refutar com clareza, de modo a obstruir esta infundada pretensão autoral, visto que desprovida de sustentáculo fático e/ou jurídico.

No caso em tela, a consumidora entrou em contato com o SAC da empresa reclamada no dia 26/11/2024, relatando que seu produto estaria apresentando o defeito de disparar a cada 5 (cinco) minutos. Na ocasião, foi explicado para a consumidora que, em um primeiro momento, a solução apresentada pela empresa é o reparo do produto, contudo, a consumidora não aceitou e exigiu o reembolso, informando que já teria acionado o Procon.

Em seguida, a consumidora relatou que foi informado que, em relação à compra, poderia ser realizado o estorno dentro do prazo de 7 (sete) dias, oportunidade em que foi orientada a procurar o setor responsável e realizar o procedimento via WhatsApp.

Portanto, nesse primeiro momento, o protocolo nº 13945566 foi encerrado por recusa de reparo.

Após, no dia 10/01/2025, foi aberto o segundo protocolo de atendimento nº 14036751, em que a consumidora informou que o seu produto (bebedouro) estaria apresentando o defeito de que não gelava e não disparava. Na ocasião, foi aberta a ordem de serviço nº 67992533 e, assim, o produto foi recolhido para análise e deixado no posto autorizado

mais próximo pelo técnico da fábrica, pois a cliente não teria aceitado entregar o bebedouro na autorizada.

Em sequência, foi constatado o defeito de vazamento na solda entre filtro secador e capilar, sendo necessária a troca da peça de filtro desumidificador. Após o reparo ter sido concluído, a cliente alegou que o produto estava apresentando o mesmo defeito, solicitando o reembolso.

Para a cliente, não tinha estoque do produto para ser ofertada a troca e, portanto, foi ofertada a restituição, que foi prontamente aceita. Assim, o protocolo foi finalizado de acordo com laudo de restituição aprovado na ordem de serviço nº 68189307.

Destarte, não há o que se falar em responsabilidade civil a ser arcada pela empresa Esmaltec, tendo em vista que, no dia 18/01/2025, foi realizado contato com a consumidora e que esta se encontra ciente do prazo de 10 (dez) dias úteis para a restituição que será depositada.

Logo, o protocolo está em andamento para ser finalizado com a restituição do valor em favor da consumidora.

Em suma, somente pode o consumidor exigir as prerrogativas contidas no artigo 18 do CDC, caso haja a constatação de algum vício, e este não seja solucionado.

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta

- I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
- II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III - o abatimento proporcional do preço.

No presente caso, conforme narrado pela autora, esta efetuou a compra do produto no dia 23/11/2024. Desenhando a linha do tempo do caso, tem-se que, no dia 26/11/2024, a consumidora entrou em contato com a Esmaltec e, na oportunidade do conserto, negou o reparo.

Portanto, nesta primeira oportunidade, verifica-se que a Esmaltec prontamente operou para solucionar o problema que havia sido apresentado. Ocorre que, conforme mencionado anteriormente, a solução foi impedida pela própria consumidora.

Em sequência, no dia 10/01/2025, a consumidora entrou em contato novamente para informar defeito do produto. Assim, foi aberto o laudo de restituição do valor, no dia 18/01/2025, tendo em vista que não havia produto em estoque para a substituição.

Senão, vejamos a linha do tempo do caso em tela:



Em suma, observa-se que, a partir do chamado da consumidora, a Esmaltec operou para solucionar o litígio apresentado pela reclamante em menos de 30 (trinta) dias, que é o tempo fornecido pelo CDC, consoante ao artigo supramencionado.

Dessa forma, impende esclarecer que a empresa se prontificou em todos os momentos a solucionar o problema apresentado pela consumidora. Tanto que a própria reclamante já se encontra ciente do prazo de 10 (dez) dias úteis para a restituição do valor.

Diante do exposto, requer a empresa Esmaltec S/A, ora reclamada, o **Arquivamento** da presente Reclamação tendo em vista que não pode ser imputado à reclamada qualquer responsabilidade, pelos motivos acima expostos.

Outrossim, requer digno-se este Douto Juízo em determinar que todas as intimações sejam realizadas, exclusivamente, em nome do advogado **GUSTAVO HITZSCHKY JUNIOR**, inscrito na OAB/CE sob o n.º 17.561, o qual possui escritório profissional na Av. Desembargador Moreira, 2120 – Salas 704/705/706, Ed. Equatorial Trade Center – Bairro Aldeota, CEP: 60.170-002, Fortaleza/CE.

Nestes termos, pede deferimento.
Fortaleza, 22 de janeiro de 2025.

Victoria Barreto Lopes

VICTORIA BARRETO LOPES
OAB/CE Nº 37.305

SÁVIO CARVALHO CAVALCANTE
OAB/CE Nº 16.215

GUSTAVO HITZSCHKY JUNIOR
OAB/CE Nº 17.561

BRUNO MURILO RODRIGUES
OAB/CE Nº 27.480