

Protocolo defesa administrativa reclamação nº 2606056400100042301,2606056400100042302, consumidora Maria Amélia Gomes Beviláqua.

De : Franciele Franzin <dpconsumidor@fonsattifranzin.com.br>
Assunto : Protocolo defesa administrativa reclamação nº 2606056400100042301,2606056400100042302, consumidora Maria Amélia Gomes Beviláqua.
Para : protocolo procon <protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br>
Cc : controladoria@fonsattifranzin.com.br

ter, 18 de ago. de 2026 16:49
3 anexos

Prezados, boa tarde.

Segue defesa, para protocolo na reclamação nº 2606056400100042301,2606056400100042302, consumidora Maria Amélia Gomes Beviláqua.

Agradecemos a atenção e renovamos nossos votos de consideração e estima.

FRANCIELE FRANZIN

FONSATTI, FRANZIN & ADVOGADOS ASSOCIADOS
R. Garças,743 / Arapongas-PR / 86.700-285
55 (43) 3252-1760

**O amparo jurídico para a defesa dos interesses do cliente foi apresentado no presente, considerando os dados ofertados. De toda sorte, estaremos sempre sujeitos a uma decisão judicial diversa.*

"Confidencial. Beneficiada pelo privilégio legal de comunicação Advogado/Cliente"

Antes de imprimir pense em seu compromisso e responsabilidade com o meio ambiente

- 

Impugnação Linea.pdf
3 MB
- 

ATUALIZADA - 16_Alteração_Contratual_Consolidada_Linea_Brasil.pdf
2 MB
- 

Procuração MARIA AMÉLIA.pdf
765 KB

**AO SENHOR DIRETOR COORDENADOR DO PROCON DA COMARCA DE MARACANAÚ,
DO ESTADO DO CEARÁ**

F. 20046

Reclamação nº 2606056400100042301,2606056400100042302

LINEA BRASIL IND E COM DE MÓVEIS

LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 95.387.569/0001-68, sediada à Rua Jurutau, n.º 1.750, em Arapongas-Pr, neste ato representada por seu sócio, conforme lhe autoriza o contrato social/alterações em anexo, que por meio dos advogados infra-assinados, inscritos na Oab/Pr sob os números 18.678, 38.704, 43.936, com escritório profissional na Rua Garças, n.º 743, Centro, em Arapongas-PR, e-mail controladoria@fonsattifranzin.com.br, vem, respeitosamente, perante Vossa Senhoria, com fulcro no artigo 44, do Decreto Federal n.º 2.181/97, apresentar

IMPUGNAÇÃO À RECLAMAÇÃO

em face da Reclamação nº
2606056400100042301,2606056400100042302, autuado perante o Procon de
Maracanaú/CE, proposta por Maria Amélia Gomes Beviláqua, pelos seguintes fatos e
fundamentos jurídicos:

01) DOS MOTIVOS DA RECLAMAÇÃO

Afirma a Reclamante que adquiriu em 21/05/2026 um home Guararapes, junto ao lojista Magazine, de fabricação da Linea Brasil.

Alega que, a montagem foi efetuada de forma incorreta, ocorrendo avarias no produto e, as portas apresentaram dificuldades de abertura e fechamento, mantendo contato com a loja, sendo enviado novo montador, sem solução.

Com base em tais alegações, pleiteia a Reclamante a substituição do produto por um novo ou a restituição dos valores.

Em que pese às alegações do mesmo no presente processo administrativo, não merece procedência, conforme se verá adiante na fundamentação desta impugnação.

02) ESCLARECIMENTOS INICIAIS

A fabricante *LINEA BRASIL*, não vende seus produtos diretamente ao consumidor, portanto, não formaliza contratos de compra e venda ou fornecimento de produtos.

Os produtos são fabricados e acondicionados em caixas de papelão, de 1 (um) a 3 (três) volumes, com no máximo 60 (sessenta) quilogramas cada, dependendo do móvel fabricado/vendido, possuindo dentro de suas caixas, instruções para montagem, com indicação de peças e acessórios existentes e cuidados com o móvel.

Os produtos são comercializados pelas lojas, não ofertando a Requerida/Fabricante, a entrega como chamariz para a consumidora final, haja vista a inexistência de relação direta com a mesma.

Devemos classificar em "dois" tipos de fabricantes de produtos ao consumidor.

O primeiro é aquele que fabrica e vende o produto "pronto", na "caixa", para os lojistas, que não dependem de qualquer interferência de terceiros para seu pleno funcionamento. O produto é "embalado na fábrica", fica "acondicionado na loja" sendo entregue em mãos ao "comprador", que ao retirar da embalagem, pode fazer uso imediato do produto. Como exemplo: os fabricantes de televisões, aparelhos celulares, dentre outros. É o tipo mais comum de produto!

O segundo tipo de "fabricante" é aquele que fabrica o produto e vende para os lojistas, que por sua vez, para que possam vender e "satisfazer os clientes", agregam um outro produto, ou serviço. Um exemplo seria o fabricante de bicicletas, que vende o produto "desmontado", ficando a critério do consumidor final sua montagem, ou, em casos de compra diretamente em "bicicletarias", já a entregam montada.

O "lojista bicicletaria" agrega o serviço da entrega, montagem da bicicleta como um "chamariz ao seu cliente".

As empresas de móveis não são diferentes, em especial a Requerida.

A empresa "vende o móvel", e os demais serviços, são agregados exclusivamente pelo lojista com o fito de satisfazer seu cliente.

Pela análise, conclui-se então que a *LINEA BRASIL* apenas fabrica móveis e vende ao lojista. Já o lojista vende o móvel a consumidora final com um "serviço agregado", o de pronta entrega e montagem.

Veja-se o porquê de a resposta ser "não", nos próximos tópicos.

03) ILEGITIMIDADE PASSIVA – PEDIDOS DA AUTORA FACE A FABRICANTE – DESCABIMENTO – CARÊNCIA DE INTERESSE PROCESSUAL

Conforme se analisa dos fatos narrados pela Requerente, verifica-se que a mesma adquiriu o referido móvel, tendo sido efetuada a substituição das peças pelo lojista, não tendo a Requerida LINEA BRASIL qualquer vínculo com a consumidora neste tocante.

Para comprovar a inexistência de qualquer relação entre a Reclamante e a Fabricante, somente necessária uma análise superficial da narrativa da inicial.

Os móveis vendidos pela Reclamada são armazenados, transportados, ofertados pela revendedora, pois seria impossível a fornecedora deste tipo de produto ter uma linha de entrega e montagem em cada cidade do Brasil, e também em outros países.

Outrossim, a Reclamante afirma que o produto foi adquirido diretamente na loja Magazine Duarte, entrando em contato com aquele, sem solução.

Nesse tocante, a fabricante não tem qualquer controle dos serviços prestados, não podendo ser responsabilizada pelos fatos narrados, e por esta razão, a Requerida é parte totalmente ilegítima para figurar no pólo passivo da demanda, não possuindo nenhuma responsabilidade quanto aos fatos narrados.

Assim, restando evidente a ilegitimidade da Ré LINEA BRASIL, requer o consequente arquivamento da reclamação, com a exclusão da Requerida do polo passivo da reclamação.

04) CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO – EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DA FABRICANTE– ARQUIVAMENTO DA RECLAMAÇÃO QUANTO A FABRICANTE

Toda a exposição fática trazida na inicial pelo Reclamante deixa claro que, a entrega, montagem e assistência dos produtos é de total responsabilidade do lojista, não tendo como responsabilizar a ora fabricante.

Registre-se, que os produtos fabricados pela Requerida fabricante, passam por rigoroso controle de qualidade, para que seus produtos possam chegar com qualidade ao lojista, no caso a Autora alega que adquiriu produto, vindo a apresentar supostos defeitos, não sendo de fabricação e sim decorrente da montagem, vejamos:

É o que dispõe o art. 12, § 3º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor:

[...]

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou o importador só não será responsabilizado quando provar:

(...)

III – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Desta forma, é nítido que a responsabilidade pelo serviço de montagem e assistência foi prestado pelo lojista.

Analisando a questão, não há, de maneira alguma, como atribuir a responsabilidade à fabricante Requerida por culpa exclusiva de terceiro.

Ressalta-se que, a fabricante somente tomou conhecimento do ocorrido quando solicitada assistência em 18/06, embarcado dia 09/07 e recebido dia 28/07.

Desse modo, requer seja julgada totalmente improcedente a presente reclamação em relação à Requerida, por absoluta ausência de responsabilidade desta empresa, tratando-se de culpa exclusiva de terceiro.

05) INEXISTÊNCIA DE RECUSA NA PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA PELA FABRICANTE – DISPOSIÇÕES DO ARTIGO 18, DO CDC – INDEFERIMENTO DO PEDIDO

Com todo o respeito, é indevido o deferimento à Autora do pedido de substituição do produto ou restituição de valores, pois não há que se falar em recusa por parte desta empresa na prestação de assistência a mesma.

Ainda nas relações de consumo, assim como em qualquer relação contratual, devem as partes agir com lealdade, probidade, respeito e, sobretudo, BOM SENSO.

Dispõe o artigo 18, parágrafo 1º, do CDC:

“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 dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

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.”

A leitura fria e formalista da norma contida no artigo 18, parágrafo 1º, do CDC, pode levar ao entendimento equivocado de que sempre estará à escolha dos consumidores às alternativas do citado parágrafo. Entretanto, a ausência de interpretação adequada deste dispositivo ocasiona verdadeiras injustiças, permitindo ao consumidor a consecução de intentos que não lhe são garantidos pela Lei.

Primeiramente, cumpre enfatizar que não se trata de vício tão extenso que permita a Reclamante o uso imediato das alternativas do § 1º, visto que a **LINEA BRASIL** NÃO deixou de prestar a devida assistência à consumidora, eis que envio a assistência quando solicitada, conforme abaixo:



PEDIDO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA		Anexos:	Página:
 Linea Brasil	PEDIDO Nº: 821.479	EMIÇÃO: 25/06/2026	0
	ASSIST. TÉCNICA(SEM COBRANÇA)	Liquidado	1
		Código:	RSG-7203-02
Cliente.....:	196.951 FORTALEZA COMERCIO IMPORTACAO E EXP 40.708.979/0001-71		
Endereço....:	AVENIDA FRANCISCO SÁ, 05791	DE 5361 A 5855 - IFLORESTA	60336-233
Cidade.....:	FORTALEZA - CE		
Fone.....:	(85) 8679-2311	Consumidor: MARIA AMELIA GOMES BEVILAQUA	
Vendedor....:	216 EDILEUDO ALVES VICENTE LTDA		
Grp Cliente:	1363 MAGAZINE DUARTE	Pedido Cliente: 20187339	
		Pedido Extranet: 596.428	
Produto Pai	Descrição do Produto	Cmp Larg Alt	Qtde Vlr Unit Vlr Prod
HOME GUARARAPES	TAMPO INFERIOR (06) OFF WHITE FOSCO NCM:94039100	2,154 0,384 0,015	1,00 40,99 0,00
HOME GUARARAPES	PAINEL TV SUPERIOR (34) OFF WHITE FOSCO NCM:94039100	1,954 0,513 0,012	1,00 45,38 0,00
HOME GUARARAPES	PAINEL TV INFERIOR (COM FURO) (35) OFF WHITE FOSCO NCM:94039100	1,954 0,513 0,012	1,00 45,52 0,00
Valor Produtos.....:	0,00	Valor Serviços.....:	0,00
Valor IPI.....:	0,00	Valor ISS.....:	0,00
Valor ICM.....:	0,00	Valor IRRF.....:	0,00
Valor Líquido.....:	0,00	Peso Bruto.....:	0,000
Observações.....:	FILIAL: CARLITO - PEDIDO: 20187339 - MARIA AMELIA GOMES BEVILAQUA - 20187339 MARIA AMELIA GOMES BEVILAQUA REINCIDÊNCIA REF. PED. 819789 - IE BAXADA -		
Total Produtos:	3	Total Valor de Itens do Pedido:	132,89

Neste sentido é que deve ser indeferido o pedido inicial da Reclamante, pois pleiteia a substituição do produto ou a restituição de valores, devendo ser intimado o lojista, para que preste esclarecimentos e a Autora.

A jurisprudência já firmou entendimento neste sentido: 61356685 - CONSUMIDOR. OBRIGAÇÃO DE FAZER APARELHO CELULAR. VÍCIO DO PRODUTO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DO FABRICANTE E DO FORNECEDOR. INTELIGÊNCIA DO ARTIGO 18 DO CDC. PRELIMINAR DE FALTA DE INTERESSE PROCESSUAL ACOLHIDA EM SEDE RECURSAL. Ausência de prova de que o aparelho tenha sido encaminhado para a assistência técnica autorizada, o que viola o disposto no § 1º, do artigo 18 do CDC, obstando o direito da parte a postular a rescisão do contrato, sem ônus. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. (TJRS; RC 71001490499; Rio Grande; Segunda Turma Recursal Cível; Rel. Des. Carlos Eduardo Richinitti; Julg. 20/02/2008; DOERS 04/03/2008; Pág. 89) (Publicado no DVD Magister nº 20 - Repositório Autorizado do STJ nº 60/2006 e do TST nº 31/2007) (grifos nossos)

Diante do exposto, requer seja JULGADA TOTALMENTE IMPROCEDENTE a demanda, devendo ser indeferido o pedido da Reclamante neste sentido, a menos em relação à LINEA BRASIL, com a consequente EXTINÇÃO DO PROCESSO, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC.

06) AUSÊNCIA DE PROVAS

Destarte, é totalmente indevida a presente reclamação, pois, a Autora não comprova os supostos defeitos, nem que trata-se de fabricação, pelo contrário, narra que os supostos defeitos do produto decorrem da montagem incorreta.

Assim, não merece prosperar as alegações autorais em face da Requerida Linea Brasil, pelos fatos e fundamentos já declinados, não restando comprovada quaisquer das alegações realizadas pela Autora.

Por todo o exposto, deve a presente reclamação ser julgada totalmente improcedente, frente à ausência de comprovação dos fatos alegados e de responsabilidade da Requerida LINEA BRASIL para com a Requerente.

07) CAUTELA DEFENSIVA – DO CADASTRO DE RECLAMAÇÃO FUNDAMENTADA

Em respeito ao princípio da eventualidade e do contraditório e ampla defesa, requer desde já que a Reclamada não seja inscrita no rol das empresas do Cadastro de Reclamações Fundamentadas.

Este cadastro está previsto nos artigos 57 e seguintes do Decreto Federal 2.181/97, que organiza o SNDC (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor), e tem como finalidade a publicação para orientação dos consumidores, sobre empresas que já sofreram reclamações perante aos órgãos do PROCON.

No caso em discussão não se vislumbra a possibilidade de inclusão da Reclamada ao rol de empresas no cadastro de reclamações fundamentadas, visto que segundo o art. 58 do referido decreto, somente a reclamação considerada procedente por decisão definitiva será considerada reclamação fundamentada.

Art. 58 - Para os fins deste Decreto, considera-se:

(...)

II - reclamação fundamentada: a notícia de lesão ou ameaça a direito de consumidor analisada por órgão público de defesa do consumidor, a requerimento ou de ofício, considerada procedente, por decisão definitiva.

Mediante todo exposto requer que seja julgada totalmente procedente a alegada matéria de cautela defensiva, com finalidade especial de obstar a inscrição da Reclamada ao rol de empresa com Reclamação Fundamentada, nos termos do art. 58, do Decreto Federal nº 2.181/97.

08) DO PEDIDO

Diante dos fatos e razões de direito acima expostas requer se digne Vossa Senhoria em receber as alegações apresentadas nesta impugnação para o fim especial de julgar **TOTALMENTE IMPROCEDENTE** a Reclamação proposta pela Consumidora, nos estritos termos apresentados.

Nestes Termos,
Pede Deferimento.
De Arapongas,
Para Maracanaú/CE, 18 de Agosto de 2026.

LINEA BRASIL IND E COM DE MÓVEIS LTDA.

Cláudio José Fonsatti

OAB/PR 43.936