

**À COORDENARIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON
MARACANAÚ**

Processo nº 2512056400100033301

CDC MARACANAU TELEFONIA LTDA, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob o nº 53.473.346/0001-73, com endereço na Avenida Carlos Jereissati, nº 100, Loja 223, Bairro Jereissati, Maracanaú/CE, CEP 61.900-225, por meio de seus causídicos subscritores, vem, mui respeitosamente, apresentar competente

CONTESTAÇÃO

às alegações de **MARIA ROZINHA DIAS DA SILVA**, feitas em sede de *Reclamação Consumerista*, junto a este Procon.

1. DO RESTABELECIMENTO DA VERDADE DOS FATOS

A reclamante adquiriu, em perfeita ordem, um aparelho celular novo, acompanhado da respectiva nota fiscal e termo de garantia do fabricante. Após a compra, a consumidora retornou à loja relatando falhas no aparelho e solicitando atualização.

A loja prestou o atendimento inicial, auxiliando a cliente e, em seguida, **orientou formalmente o acionamento da garantia do fabricante**, indicando a assistência técnica autorizada, procedimento padrão e recomendado para manutenção da garantia.

Impõe-se o imediato reestabelecimento da verdade dos fatos, haja vista que a narrativa apresentada pela reclamante distorce a realidade da relação de consumo e imputa à loja responsabilidade que, por força legal e técnica, não lhe compete.

O suposto defeito relatado, foi objeto de análise pela assistência técnica autorizada da fabricante, a qual concluiu tratar-se de mau uso do aparelho, afastando, portanto, a caracterização de vício de fabricação. Ressalte-se que a loja limitou-se a intermediar o envio do produto para a assistência, não possuindo qualquer ingerência técnica sobre o diagnóstico ou reparo do equipamento.

Cumpra-se destacar que não foi apresentado pela consumidora qualquer laudo técnico idôneo capaz de infirmar a conclusão da assistência autorizada, inexistindo prova mínima de que o alegado defeito decorra de vício oculto ou falha de fabricação.

Nesse cenário, incide a excludente de responsabilidade prevista no art. 12, §3º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, segundo a qual o fornecedor não responde quando demonstrada a culpa exclusiva da consumidora, hipótese que se verifica no presente caso, ante a constatação técnica de mau uso e a completa ausência de prova em sentido contrário.

Assim, não há falar em vício de qualidade, tampouco em obrigação de troca ou restituição de valores por parte da loja, sendo a eventual responsabilidade restrita à esfera técnica da fabricante, a quem compete a análise e definição acerca de cobertura de garantia, inexistindo qualquer conduta irregular atribuível à Reclamada.

2. PRELIMINARMENTE

2.1. DA ILEGITIMIDADE PASSIVA – INSATISFAÇÃO QUANTO A ASSISTÊNCIA TÉCNICA DA FABRICANTE – EXCLUSÃO DESTA RECLAMADA DO POLO PASSIVO

Antes de adentrar-se ao mérito da presente demanda, impende suscitar, como questão preliminar de direito, a **ilegitimidade passiva ad causam** da Reclamada, o que impõe, ex lege, a extinção do feito, sem resolução do mérito, nos termos do artigo 485, inciso VI, do Código de Processo Civil, que dispõe, in verbis:

"Art. 485. O juiz não resolverá o mérito quando: (...)

VI – verificar ausência de legitimidade ou de interesse processual."

No caso em apreço, verifica-se que não há qualquer vínculo jurídico que justifique a presença da contestante no polo passivo da presente demanda. Conforme expressamente narrado pela própria parte Reclamante, todas as tratativas referentes ao alegado vício do aparelho adquirido foram conduzidas exclusivamente junto à **assistência técnica da fabricante**.

A atuação da Reclamada encerrou-se com a entrega regular do bem no ato da compra, não havendo, portanto, descumprimento de obrigação contratual ou violação de dever legal que pudesse justificar sua inclusão na lide. A ausência de qualquer participação desta Ré na fase posterior à venda, inclusive no tocante às tentativas de solução administrativa, evidencia a inexistência de nexo de causalidade entre a conduta da contestante e o prejuízo alegado pela parte autora.

Importante destacar que o próprio **Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 18, §1º**, estabelece que, não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, poderá o consumidor exigir a substituição do produto, a restituição da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço. Vejamos:

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.

Todavia, a obrigação de sanar o defeito, no prazo legal, foi assumida pela **fabricante**, que recebeu o produto para análise dentro do período previsto na lei. Assim, não se pode atribuir à

vendedora a responsabilidade pelo processamento do reparo, eis que não foi sequer acionada pela consumidora.

Além disso, o artigo 14 do CDC, ao disciplinar a responsabilidade do fornecedor de serviços, condiciona-a à existência de defeito na prestação ou à insuficiência de informações. **No presente caso, não há qualquer prestação defeituosa ou informação inadequada atribuível à contestante, razão pela qual não se pode impor a ela obrigação de indenizar.** A imputação de responsabilidade carece, portanto, de fundamento legal, configurando hipótese clara de ausência de pertinência subjetiva.

Portanto, não se pode imputar à loja qualquer falha ou negativa de assistência. A relação da Autora com a contestante limitou-se ao ato da venda, tendo sido cumprida integralmente a obrigação contratual da entrega regular do bem.

Sublinhe-se que a teoria da asserção, embora assegure ao autor a definição do polo passivo com base em suas alegações, não dispensa o juízo de admissibilidade quanto à **pertinência subjetiva da demanda**, devendo o réu possuir legitimidade concreta e efetiva para responder aos pedidos deduzidos. Não havendo nexo jurídico direto entre os encargos atacados e a atuação da Reclamada, impõe-se o reconhecimento da ilegitimidade passiva.

Assim sendo, requer-se, respeitosamente, o acolhimento da presente preliminar, com fulcro no artigo 485, inciso VI, do Código de Processo Civil, para que seja **extinto o feito, sem resolução do mérito**, ante a manifesta ausência de legitimidade da Reclamada para figurar no polo passivo da presente ação.

3. DO MÉRITO

3.1. DA IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO IMEDIATO DA SOLUÇÃO DO PROBLEMA PELA LOJA – IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS.

Atualmente, o aparelho encontra-se sob a guarda exclusiva da assistência técnica autorizada da fabricante, não estando em poder da loja reclamada.

A reclamada **não detém a posse do aparelho**, não tem acesso físico ao bem e, portanto, **não**

possui meios materiais de realizar diretamente o reparo, substituição ou devolução imediata do valor, sem a prévia manifestação da própria assistência técnica, que é quem detém o laudo, o diagnóstico e o controle sobre disponibilidade de peças.

A dinâmica usual e recomendada para casos de vício em produtos duráveis com garantia de fábrica é exatamente esta, o consumidor aciona a **assistência técnica autorizada**, integrante da rede do fabricante, a assistência realiza o diagnóstico, encomenda peças e efetua o reparo, dentro do prazo legal, e em caso de impossibilidade de conserto, repetição de defeito ou extrapolção do prazo, o fabricante/assistência define, junto à rede de varejo ou diretamente com o consumidor, a solução adequada.

Nesse contexto, exigir da loja reclamada que **solucione de forma imediata o problema**, quando o aparelho está fisicamente na assistência e ainda em análise técnica, traduz, na prática, um **pedido materialmente impossível de cumprir**, pois:

A reclamada **não pode retirar o aparelho da assistência sem autorização do consumidor ou da própria fabricante**, sob pena de interferir indevidamente no procedimento de garantia, além de **não ter conhecimento técnico nem acesso aos laudos internos da assistência**.

O **artigo 14 do CDC**, por sua vez, impõe a responsabilidade objetiva ao fornecedor de serviços apenas quando há defeito na prestação ou ausência de informações adequadas. Vejamos:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por **defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos**.

Dessa forma, a loja **não pode ser penalizada por eventual demora exclusiva da assistência técnica**, sobretudo quando, desde o início, colaborou com o consumidor, prestou as informações necessárias e indicou o caminho correto para uso da garantia.

Ademais, isso não altera o fato objetivo de que **a solução técnica do problema (reparo/substituição)** depende de ato da assistência e do fabricante, e não da loja, razão pela qual

se mostra **impossível imputar à reclamada o descumprimento de obrigação que não está sob seu controle fático e material.**

Dessa forma, pugna a Reclamada pela **improcedência total da demanda**, haja vista a **plena regularidade da relação de consumo estabelecida** e a **inexistência de qualquer responsabilidade da reclamada.**

4. DOS PEDIDOS

Diante do exposto, a reclamada, na qualidade de mera comerciante do produto adquirido pelo Reclamante, requer:

- a) O **acolhimento da preliminar de ilegitimidade passiva**, nos termos do artigo 485, VI, do CPC, com a consequente exclusão da comerciante do polo passivo da presente reclamação;
- b) Subsidiariamente, **que seja arquivada a reclamação**, uma vez que o produto foi devidamente encaminhado à assistência técnica autorizada e não está sob responsabilidade da reclamada.

Requer, por derradeiro, que todas as publicações e intimações sejam realizadas em nome do advogado **RUI CORREA DE MELO, OAB/MG 147.450 E OAB/CE 38.015-A, SOB PENA DE NULIDADE.**

Termos em que,
Pede deferimento.

Fortaleza/CE, 14 de janeiro de 2026.



REUBEN AZEVEDO
OAB/CE 39.746



● **Matriz:** Rua Ari Barroso, 70, torre 1 - Salas 1306/1307,
Papicu, Fortaleza/CE, CEP: 60175-705

Fortaleza/CE - São Paulo/SP- Uberaba/MG

☎ (85) 3122.8866
(85) 9 9749-6416
(34) 9 98436070

📧 @cla_advogados

DOC. 3



Casa do Celular®

CDC MARACANAU 1 NOVO
CDC MARACANAU TELEFONIA LTDA ME

CNPJ: [53473346000173](#)

Av. Carlos Jereissati, 100, loja 223 - Jereissati
Maracanaú-CE FONE: [85976010237](#)

Loja: 296 **Vendedor:**
 paulo.mrc1 **Sq:** 2478536
N. Fiscal: 2478536
Data da Venda: 23/12/24 **Hora:**15:20

Cliente: MARIA ROZINHA DIAS DA SILVA
CPF/CNPJ: [07720199324](#)
CID: Maracanaú **Est:** CE
Endereço: Rua Ana Bilhar,
Contato: [85989730553](#)
Bairro: Pajuçara **Cep:**
 61932645

Item	Produto	Preço	Desc.	Qtde	Total
1	REALME NOTE 50 128 GB 4 RAM	R\$ 1.399,99	R\$ 149,99	1	R\$ 1.250,00

Item	Pagamento	Valor	Juros	Total
1	BRASILCARD 12x	R\$ 1.000,00	R\$ 950,00	R\$ 1.950,00
2	PAGSEGURO/ELO - débito	R\$ 250,00		R\$ 250,00

Soma: R\$ 2.200,00
A pagar: R\$ 2.200,00

Data: 23/12/24 15:20
PARCELAMENTO DEVIDO A CONTRATO COM A BRASILCARD.
PAGSEGURO/ELO - débito R\$ 250,00

Observação do aparelho:

Item 1:
IMEI: [865846076768191](#)

Todos os aparelhos da Franquia CASA DO CELULAR são cobertos por garantia.
OBS: A garantia não cobre mau uso por parte do cliente, tais como: Queda, oxidação, contato com líquido, contaminação por vírus. Touch screen ou display danificados, manchados ou com trincaduras. Lacres de segurança rompidos ou sinais que o aparelhos foi aberto por pessoas não autorizadas. Não fazemos troca.

MARIA ROZINHA DIAS DA SILVA

www.casado celular.com.br

SAC: [\(85\) 98418-1010](tel:(85)98418-1010)

