

PROCESSO F.A Nº: 2607056400100069301

RECLAMANTE: LÚCIA BARBOSA MARREIO DA SILVA **CPF:** 456.728.903-00

RECLAMADA: PHILCO ELETRONICOS SA **CNPJ:** 11.283.356/0001-04

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora LÚCIA BARBOSA MARREIO DA SILVA em face do fornecedor PHILCO ELETRONICOS SA, através da qual expõe que adquiriu uma Smart TV 50" Android Philco em 27/04, que apresentou vício de funcionamento em 08/06, deixando de exibir qualquer imagem. O produto foi encaminhado à assistência técnica autorizada sob a Ordem de Serviço sob nº 000475228000928, tendo sido constatada, após o prazo de 30 dias, a impossibilidade de reparo. Diante disso, a consumidora contatou a fabricante, ocasião em que lhe foi assegurada a substituição do produto. Posteriormente, contudo, a reclamada informou a indisponibilidade do modelo adquirido e ofereceu aparelho diverso, de 49", acompanhado de brinde, proposta que foi aceita pela consumidora. Apesar da concordância, a reclamada não encaminhou as informações necessárias para efetivação da substituição. Novas tentativas de atendimento, inclusive por chat, foram realizadas pela reclamante, que cumpriu todas as etapas exigidas, sem, contudo, obter solução efetiva. Diante dos fatos narrados, requer a substituição do produto defeituoso por outro de características similares ou superiores ao originalmente adquirido, em perfeitas condições de funcionamento.

Após análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 13-14, a empresa esclareceu que entrou em contato com a consumidora e formalizou o acordo de restituição do valor pago. Aduz ainda, que o valor será depositado na conta-corrente ou poupança do titular da nota fiscal, no prazo de 15 dias úteis. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno, 10 de agosto de 2026, conforme certidão constante às fls. 16 dos autos, oportunidade que lhe foi ofertada para, se querendo, impugnar os esclarecimentos do fornecedor, o que não ocorreu.

Diante da manifestação pela fornecedora de atendimento ao pedido do consumidor e realização de acordo, bem como a ausência da reclamante da data acordada para requerimentos complementares, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 12 de agosto de 2026.



Documento assinado digitalmente
SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 24/08/2026 08:55:40-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora quanto a substituição do produto, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 16, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 12 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.20 12:06:11 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú