

PROCESSO F.A Nº: 26.03.0564.001.00004-301

### DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor GUILHERME ALMEIDA DA SILVA em face do fornecedor PHILCO ELETRONICOS SA, através da qual expõe que adquiriu uma televisão conforme Nota Fiscal nº 70378, informando que, desde a aquisição, o produto apresentou, por três ocasiões, o mesmo vício, consistente no apagamento da imagem, permanecendo apenas o áudio em funcionamento. Entretanto, aduz que encaminhou o aparelho a assistência técnica autorizada em duas oportunidades, ocasiões em que foram realizados os devidos reparos. Contudo, após curto lapso temporal de uso, o defeito voltou a se manifestar, evidenciando a inexistência de solução definitiva para o vício apresentado, caracterizando, assim, a inadequação do produto para o fim a que se destina. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou a restituição do valor pago pelo produto.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 18 dos autos, o fornecedor apresentou proposta de acordo ressarcimento referente ao produto: TV PTV42G6FR2CPF LED, na qual será realizado o depósito do valor corrigido de R\$ 1.549,33 reais nos dados bancários do consumidor no prazo de 07 dias uteis. A devolução do produto será via assistência Técnica: F. JONES SOUZA LIMA ME onde o consumidor compromete-se a levar o produto. Durante a audiência, o consumidor manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo acerca da restituição do valor do produto, 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, 14 de abril de 2026.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

### DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 18, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.  
Cumpra-se.  
Maracanaú-CE, 14 de abril de 2026.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú