

PROCESSO F.A Nº: 25.09.0564.001.00032-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor PEDRO LUCAS CIPRIANO BARBOSA em face do fornecedor ALINE TEOFILO RIBEIRO MARQUES, na qual aduz que possui uma televisão Samsung, modelo UN55RU7100GXZD, cuja tela começou a apresentar desfoque na parte inferior. Em razão do vício apresentado, o aparelho foi encaminhado para reparo junto à empresa AT3 Informática. Após a realização do primeiro conserto, o consumidor recebeu o equipamento com o defeito inicial aparentemente sanado. Todavia, verificou que a tampa traseira da televisão encontrava-se danificada, motivo pelo qual foi necessário o novo envio do produto à assistência técnica. Contudo, no retorno do segundo reparo, transcorridos aproximadamente sete dias, a televisão apresentou novo vício, apagando-se por completo. Entretanto, ao buscar esclarecimentos junto a empresa responsável, o consumidor foi informado de que a suposta falha decorreria de culpa exclusiva do usuário, afastando-se, assim, a responsabilidade da assistência técnica. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita o ressarcimento no valor pago de R\$ 500,00 (quinhentos reais).

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, na mencionada audiência, conforme registrado às fls. 32, ambas as partes deixaram de comparecer a audiência designada, sem apresentar qualquer justificativa para a ausência ou requerimento que demonstrasse interesse no prosseguimento do feito.

Tendo em vista a ausência de manifestação das partes e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 24 de novembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência de ambas as partes conforme Termo de Audiência de Conciliação, às fls.32, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 24 de novembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú