

PROCESSO F.A Nº: 25.06.0564.001.00013-301 / 25.06.0564.001.00013-302

RECLAMANTE: LIDIANA LIMA AMARAL **CPF:** 007.329.533-75

RECLAMADA: NP INFORMÁTICA LTDA **CNPJ:** 09.312.972/0001-96

RECLAMADA 2: MOTOROLA MOBILITY COMÉRCIO DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA (MOTOROLA)
CNPJ: 01.472.720/0003-84

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pela consumidora LIDIANA LIMA AMARAL, representada por EDILLA CAROLINE MENDES, em face das empresas NP INFORMÁTICA LTDA e MOTOROLA MOBILITY COMÉRCIO DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA (MOTOROLA), na qual relata que, em JUN/2024, adquiriu um smartphone da marca Motorola no valor de R\$ 838,00 (oitocentos e trinta e oito reais) com garantia estendida: o primeiro ano oferecido pela fabricante (Motorola) e o segundo ano pela loja vendedora. Em AGO/2024, percebeu que o aparelho começou a superaquecer, por isso, dirigiu-se à loja que realizou a compra, sendo orientada a procurar uma assistência técnica autorizada da fabricante. Atendendo à orientação, a procuradora levou o aparelho à autorizada, na qual, o celular foi retido para análise, com a assistência técnica informando que a garantia não seria aplicada, alegando que o aparelho apresentava a tela descolando, que, segundo eles, não seria coberto pela garantia. No entanto, a autora afirma que o descolamento da tela ocorreu justamente como consequência do superaquecimento do dispositivo. Foi informada que o reparo teria um custo de R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais), valor este que recusou a pagar. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora o conserto do aparelho ou a devolução integral do valor pago.

Verificou-se que as empresas reclamadas foram regularmente notificadas acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa administrativa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, à fl. 44, a consumidora e as fornecedoras reclamadas reiteraram os termos de defesa, não ocorrendo acordo entre as partes.

Em análise do caso, observa-se que a controvérsia envolve alegações de vícios construtivos e eventual responsabilidade pela reparação de dano decorrente de deformação no aparelho adquirido pela consumidora. Todavia, a adequada apuração da origem, extensão, gravidade e causa dos alegados vícios demanda produção de prova eminentemente técnica, mediante realização de perícia especializada em assistência técnica, providência que extrapola a competência administrativa e conciliatória deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

Ressalte-se que a aferição da existência de vício construtivo, sua extensão, causa e eventual responsabilidade da fornecedora demanda análise técnica especializada, incompatível com os limites da instrução administrativa realizada por este Órgão.

Dessa forma, ausentes elementos técnicos conclusivos que permitam a este órgão formar convicção acerca da responsabilidade das fornecedoras, eventual discussão acerca do ressarcimento pleiteado ou da obrigação de realizar reparos deverá ser submetida à apreciação do Poder Judiciário, foro competente para produção da prova pericial necessária ao deslinde da controvérsia. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva, classificando a reclamação como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA** com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 19 de agosto de 2026.



Documento assinado digitalmente

FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX

Data: 04/09/2026 11:44:27-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisco Thiago Oliveira Felix
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a complexidade da demanda, bem como, especialmente, quanto à necessidade de prova técnica para aferição de responsabilidade das fabricantes e/ou fornecedoras é sabido que o Procon não dispõe de suporte técnico para realização de perícia especializada. Assim, diante da ausência de elementos conclusivos, determino o arquivamento do processo administrativo, classificando-o como reclamação **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA** devendo ser adotados, ao final, os expedientes necessários ao seu regular encerramento.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 19 de agosto de 2026

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:799887844
49

Assinado de forma digital
por DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.04
11:02:59 -03'00'

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias
Diretora Executiva
Procon Maracanaú