

**PROCESSO F.A Nº: 25.12.0564.001.00021-301**

## DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JOSÉ MACÁRIO FERNANDES MENDES em face do fornecedor ARNO DECKER S A INDUSTRIA E COMERCIO, através da qual expõe que em 07/02/2025, adquiriu liquidificador modelo LN50 Power Max 220V 700W PR LN50 Arno, pelo valor de R\$ 199,00 reais. Aduz que, no mês de novembro de 2025, o produto passou a apresentar vício de funcionamento, consistente no travamento da lâmina, tornando-o impróprio ao uso. Informou que buscou assistência técnica por duas vezes, em estabelecimentos distintos, não tendo obtido solução para o defeito apresentado. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou a substituição do produto por um novo.

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. 51 dos autos, o fornecedor ofertou proposta de acordo, levar o liquidificador até a assistência técnica, Eletro Service Serviços e Comércio, localizada na rua 08 do Conjunto Jereissati I Maracanaú, bem como é necessário que aguarde o prazo de 30 (trinta) dias corridos para conserto, e posteriormente envie através do e-mail a ordem de serviço para que seja priorizado o atendimento. Durante a audiência, o consumidor manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com a proposta de acordo apresentada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo consistente no conserto 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, 12 de fevereiro de 2026.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Setor Jurídico  
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. 51, 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, 12 de fevereiro de 2026.

---

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