

PROCESSO F.A Nº: 25.06.0564.001.00011-301

## DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JORGE CARLOS SANTANA DE ALMEIDA em face do fornecedor OLIVEIRA TECNICA E COMERCIO LTDA, na qual relata que em 28 de março de 2024, encaminhou sua máquina de cortar cabelo profissional ao fornecedor para reparo, conforme ordem de serviço nº 13.958. Após demora excessiva e falta de retorno, buscou informações junto a empresa, sendo informado da falta de peça necessária. Entretanto, compareceu ao local para retirar o equipamento, quando foi informado de que o aparelho estava desmontado e recebeu novo prazo para retirada. Contudo, ao retornar, foi surpreendido com o desaparecimento da máquina nas dependências da assistência técnica. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita que a empresa reclamada seja responsabilizada pela perda do equipamento confiado para reparo, e que proceda a restituição integral do valor de mercado da máquina profissional, ou, alternativamente, ao fornecimento de um equipamento equivalente ao danificado.

Após análise dos autos, observou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme registrado, às fls.19-20, na referida audiência, a parte reclamada deixou de comparecer a audiência designada, tampouco apresentou qualquer justificativa ou manifestação que demonstrasse interesse na resolução do conflito. Ademais, a não restituição do equipamento confiado para reparo configura falha na prestação do serviço, em afronta ao dever de guarda e devolução do bem, caracterizando descumprimento contratual, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados ao consumidor em razão de defeitos na execução dos serviços.

Tendo em vista que o fornecedor deixou de comparecer a audiência de conciliação regularmente designada, bem como a comprovação da falha na prestação do serviço, restam evidenciadas infrações as normas de proteção e defesa do consumidor, especialmente quanto ao dever de boa-fé e a adequada prestação do serviço. Desta forma, diante da caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA /NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, Decreto 2.181/97, inclua-se como tal no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do consumidor, para que se tomem as devidas providências legais. Encaminhe-se à Diretora para avaliação de possível aplicação de sanção administrativa.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 10 de novembro de 2025.

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

## DESPACHO

Considerando que o fornecedor deixou de comparecer a audiência de conciliação, conforme consta às fls. 19-20, tampouco demonstrou interesse na solução do conflito, e tendo em vista a não restituição do equipamento confiado para reparo, somada a ausência de resposta e de providências efetivas por parte da empresa reclamada, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA** nos termos do arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, incluindo o nome do fornecedor no cadastro previsto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 10 de novembro de 2025.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**

**Diretora Executiva  
Procon Maracanaú**