

## DEFESA ADMINISTRATIVA – PROCON MARACANAÚ

Processo nº: 2511056400100037301

Reclamante: Ruberlânia Rodrigues Lima

O Amigão dos Celulares, devidamente inscrito no CNPJ n 50.981.912/0001-60, neste ato representado por Aline Araújo Ferreira Valente, vem, respeitosamente, a presença de vossa excelência, apresentar CONTESTAÇÃO, nos termos que segue:

### I – DOS FATOS

A reclamante adquiriu, em 03/10/2025, um aparelho Apple iPhone 12 Pro Max 128GB, seminovo, ciente das condições do produto, conforme prática usual do mercado de bens usados/seminovos.

Posteriormente, alegou aquecimento do aparelho e informou a ocorrência de craquelamento/rachadura na parte traseira, atribuindo tal dano ao carregamento do dispositivo, requerendo a substituição da peça traseira.

Entretanto, a narrativa apresentada não corresponde à realidade técnica do ocorrido, razão pela qual a reclamada vem apresentar sua defesa.

### II – DO CRAQUELAMENTO POR MAU USO

O craquelamento da tampa traseira, especialmente em aparelhos com acabamento em vidro, é típico de impacto físico, pressão excessiva ou queda, ainda que em superfície macia ou de baixa altura.

Tal tipo de dano não decorre de aquecimento interno, tampouco de defeito de fabricação, sendo incompatível com vício oculto.

Ressalta-se que:

- O aparelho não apresentou falhas funcionais que impeçam seu uso;
- O dano é exclusivamente estético e estrutural, resultante de agente externo;
- Não há qualquer laudo técnico que comprove defeito de fabricação ou nexo causal entre o aquecimento alegado e a quebra do vidro traseiro.

Assim, trata-se de dano provocado por mau uso do consumidor, o que afasta a responsabilidade da fornecedora, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

### III – DA INEXISTÊNCIA DE GARANTIA PARA MAU USO

Nos termos do art. 12, §3º, inciso III, e art. 14, §3º, inciso II, do CDC, o fornecedor

não responde quando comprovado que o dano decorre de culpa exclusiva do consumidor.

Além disso:

- Produtos seminovos não possuem garantia contra danos físicos, quedas, impactos ou pressão excessiva;
- A garantia legal não cobre avarias externas, como trincas, rachaduras ou craquelamentos;
- Tais exclusões são padrão no mercado, inclusive em garantias fornecidas pelo próprio fabricante (Apple).

Portanto, não há obrigação legal de reparo ou substituição da peça.

#### IV – DA AUSÊNCIA DE PROVA DO DEFEITO ALEGADO

A reclamante não apresentou qualquer laudo técnico, parecer de assistência autorizada ou prova idônea que:

- Demonstre defeito de fabricação;
- Comprove vício oculto;
- Estabeleça nexo causal entre o uso normal do aparelho e o dano ocorrido.

O simples relato unilateral não é suficiente para impor responsabilidade à empresa.

#### V – DO PEDIDO

Diante do exposto, requer-se:

- a) O reconhecimento de que o dano decorre de mau uso, afastando a responsabilidade da reclamada;
- b) O arquivamento da reclamação, por inexistência de obrigação legal de reparo;
- c) Subsidiariamente, caso entenda este órgão, que o reparo seja facultado de forma onerosa, mediante orçamento, sem reconhecimento de culpa.

Termos em que,  
Pede deferimento.

Maracanaú/CE, Janeiro de 2025

O Amigão dos Celulares  
CNPJ N 50.981.912/0001-60

O AMIGAO CELULARIS LTDA  
CNPJ: 60981912000160  
RUA BARÃO DO RIO BRANCO, Nº 1011  
CENTRO - FORTALEZA - CE  
CEP: 60025-060

| ITEM | DESCRIÇÃO                                                    | QTDE. | UN | P. UNIT. | P. TOTAL |
|------|--------------------------------------------------------------|-------|----|----------|----------|
| 1    | APPLE IPHONE 12 PRO MAX 128GB SEM NOVO (3 MESES DE GARANTIA) | 1     | UN | 3.550,00 | 3.550,00 |
|      | IMEI: 354440886172566                                        |       |    |          |          |

|                          |                |
|--------------------------|----------------|
| Qtde. total de itens     | 1              |
| Valor total R\$          | 4.500,00       |
| Desconto total R\$       | 950,00         |
| Valor a Pagar R\$        | 3.550,00       |
| FORMA DE PAGAMENTO       | VALOR PAGO R\$ |
| CARTÃO - VISA/MASTER 10x | 3.550,00       |



Todos os aparelhos do grupo CELULARIS são cobertos por garantia.

OBS: A garantia não cobre mau uso por parte do cliente, tais como: Queda, oxidação, contato com líquido, contaminação por vírus.

Touch screen ou display danificados, manchados ou com trincaduras.

Lacres de segurança rompidos ou sinais que o aparelho foi aberto por pessoas não autorizadas.

Não fazemos trocas ou devoluções por insatisfação.

Produto testado no ato da compra.

OBRIGADO PELA PREFERÊNCIA E VOLTE SEMPRE!

RUBERLANIA RODRIGUES LIMA

CPF: 033.819.083-08  
NOME: RUBERLANIA RODRIGUES LIMA  
OPERADOR: 33 - ANNE  
VENDEDOR: 45 - - VENDA: 5226

CAIXA: 1 03/10/2025 14:58  
Impresso: 03/01/2026 17:24

PRODUTO  
TESTADO

90 DIAS DE GARANTIA  
PELA LOJA

## RECIBO DE ENTREGA DE PRODUTO

Venda: 5226

Data da venda: 03/10/2025 14:58

Vendedor: ROBSON

Data de impressão: 03/10/2025 14:58

### Informações da Loja

Nome: CELULARIS FORTALEZA 02  
Endereço: RUA BARÃO DO RIO BRANCO  
Número: 1011  
Bairro: CENTRO  
Cidade-UF: FORTALEZA - CE  
CEP: 60025-060  
Telefone:

### Informações do Cliente

Nome: RUBERLANIA RODRIGUES LIMA  
CPF/CNPJ: 033.819.083-08  
Endereço:  
Bairro:  
Cidade-UF: -  
Telefone: 00000000  
Email:

### Informações do produto

Código: 566  
Imei:  
Produto: IPHONE 12 PRO MAX 128GB  
SEMI NOVO (3 MESES DE GARANTIA)  
Preço: R\$ 4500,00  
Desconto: R\$ 950,00  
QTDE: 1  
Total: R\$ 3550,00  
Observação: IMEI: 354440896172566

### Checklist

☒ Aparelho  
☒ Bateria  
☒ Cabos  
☒ Fones  
☒ Tela  
Outros: \_\_\_\_\_

Eu, Ruberlania Rodrigues Lima inscrito no  
CPF/CNPJ 033.819.083-08 informo que efetuei a compra do produto  
descrito acima e que ele se encontra em perfeito estado de uso, sem avarias e sem marcas  
de uso.

Fortaleza, 03 de outubro de 2025

Ruberlania Rodrigues Lima  
Assinatura do comprador

Declaro para os devidos fins que: Efetuei a compra do item descrito no meu **recibo de compra** e confirmo estar em plena conformidade e satisfação com a aquisição, estando ciente e de acordo com a forma de pagamento estabelecida para esta compra.

No ato do recebimento e antes de finalizar esta compra, deslacrei e testei o produto minuciosamente e verifiquei sua integridade física, constatando a ausência de quaisquer avarias, marcas de uso, defeito aparente ou vício que comprometa seu funcionamento. Declaro, ademais, ter compreendido TODAS as principais configurações e características técnicas do aparelho, incluindo a:

- \* Capacidade de armazenamento (memória interna em gigabytes - GB);
- \* Memória RAM;
- \* Especificações da câmera;
- \* Cor do dispositivo;
- \* Rede (3G/4G/5G);
- \* Modelo e número de série (IMEI).

Atesto, por conseguinte, que o mesmo se encontra em perfeito estado de uso e funcionamento conforme demonstrado e aceito.

Declaro tive acesso, li e compreendi integralmente os Termos e Condições da Garantia aplicáveis a este produto, estando plenamente ciente de suas coberturas, prazos e dos procedimentos para eventual acionamento. Compreendo e aceito, ainda, que a garantia **NÃO COBRE**, exemplificadamente, casos de:

- \* Mau uso por parte do cliente, tais como: Queda, oxidação, contato com líquido, contaminação por vírus.
- \* Touch screen ou display danificado, vazado, manchado, com listras ou trincaduras.
- \* Lacres de segurança rompidos ou sinais de que o aparelho foi aberto por pessoa não autorizada.

Atesto que qualquer defeito não aparente será tratado estritamente conforme as condições de garantia fornecidas, respeitando as exclusões aqui mencionadas. Estou ciente de que O amigo Celularis não realiza trocas ou devoluções por insatisfação com o produto após a conclusão da compra.

Assinatura do Comprador:

