

ILMO. SR. AUTORIDADE DA CORDENADORIA
MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA
CIDADANIA – PROCON DO CEARÁ

PREFEITURA DE MARACANAÚ
25
URBANO
VITALINO
ADVOGADO MUNICIPAL

PROCON - MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

RECEBIDO

Em: 26/06/25 Hora: 15:41

Urbano Vitalino

Assinatura do Servidor

PROCEDIMENTO NÚMERO:
25.06.0564.001.00013-3

NP INFORMATICA LTDA, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Rua Nunes Valente - nº 2005 - Meireles - Fortaleza - CE - 60125-070, inscrita no CNPJ/ME sob no 09.312.972/0001-96, vem, por intermédio de seus advogados constituídos conforme instrumento procuratório (doc.02), com endereço na Avenida Visconde de Suassuna, 639, Boa Vista, Recife/PE, CEP: 50050-540, onde receberão as intimações e/ou notificações, nos termos do art. 44, do Decreto 2.181/97, por seu representante constituído apresentar

RESPOSTA

aos fatos e pedidos formulados nos autos do processo em epígrafe, que lhe move **LIDIANA LIMA AMARAL**, o que faz em consonância com os fundamentos de fato e de direito abaixo adunados para ao final requerer.

EMENTA

A. Responsabilidade da assistência técnica inexistente. B. Ilegitimidade passiva. C. Ausência de má-fé ou conduta contrária à boa-fé objetiva.

Síntese da Impugnação

Narrativa e Pedidos Autorais

Alega a parte comprou aparelho celular que o mesmo veio a apresentar vício. Ao buscar a assistência técnica recebeu laudo informando que o produto se encontrava empenado e, devido este fato, não estaria mais acobertado pela garantia.

Requer o conserto do aparelho ou a devolução do valor.

Realidade dos Fatos e Defesa

Responsabilidade da assistência técnica inexistente.

Ilegitimidade passiva.

Ausência de má-fé ou conduta contrária à boa-fé objetiva.

01

Considerações iniciais

02

Principais Subsídios e Provas

Ordens de Serviço;

03

Principais Teses Jurídicas

Ausência de responsabilidade da empresa ré;

Requerimentos Finais

- Sejam julgados improcedentes os pedidos autorais, com conseguinte arquivamento definitivo do feito.



01

Considerações Iniciais – Relato dos fatos

Alega a parte comprou aparelho celular modelo G04 - XT2421, no valor de R\$838,00 (oitocentos e trinta e oito reais), em junho de 2024, e aduz que o produto apresentou vícios.

Encaminhou o produto a assistência técnica e após alguns dias a assistência informou à consumidora que a garantia não seria coberta devido a condição apresentada pelo produto.

Requer o conserto do aparelho ou a restituição do valor pago.

02

Do mérito

A. Da Proposta de Acordo

Cumpra salientar que em momento algum a parte Ré se eximiu de realizar o reparo no aparelho, conforme solicitado pela consumidora, visto que busca sanar suas demandas por meio de atendimento ao cliente.

Acontece que diversas vezes houve tentativa de contato com a parte Autora para apresentar proposta de acordo, **mas não obteve êxito**.

A empresa permanece à disposição para prestar qualquer esclarecimento para que a demanda possa ser resolvida de forma mais célere.

B. Ilegitimidade da Assistência Técnica

Conforme doutrina pacífica, a ilegitimidade é situação prevista em lei que permite a determinada pessoa propor ou formar o polo passivo de uma ação.

Óbvio, então, é dizer que só estão legitimados a sediar os polos de um processo, de um lado o titular do direito material deduzido, e do outro, o responsável por qualquer ofensa a esse direito.

A assistência técnica autorizada, como no caso dos autos, atua exclusivamente na execução de reparos conforme diretrizes e padrões estabelecidos pelo fabricante, sem qualquer autonomia na formulação de políticas comerciais ou decisão sobre substituição ou reembolso de produtos. Trata-se, portanto, de mera prestadora de serviços técnicos.

A jurisprudência pátria reconhece que a assistência técnica não reconhece a solidariedade da assistência técnica, vejamos:

APELAÇÕES. INDENIZATÓRIA. CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DOS FORNECEDORES. VÍCIO DO PRODUTO. REFRIGERADOR. SOLIDARIEDADE NÃO ABRANGE ASSISTÊNCIA TÉCNICA. ILEGITIMIDADE PASSIVA RECONHECIDA. DECADÊNCIA DO DIREITO DA AUTORA. INOCORRÊNCIA. RECLAMAÇÕES SEM SOLUÇÃO. DANO MORAL CONFIGURADO. DESPROVIMENTO DOS RECURSOS. (TJ-TJ – APL: 02746697120198190001, Relator: Des(a). ELTON MARTINEZ CARVALO LEME, Data de Julgamento: 15/02/2022, DÉCIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 17/02/2022).

Diante disso, **impõe-se o reconhecimento da ilegitimidade passiva da assistência técnica, uma vez**

que não há qualquer fundamento jurídico para responsabilizá-la por vícios no produto ou insucesso na solução do problema relatado, sobretudo quando a atuação da empresa se deu de forma diligente e dentro dos limites contratuais e legais.

Em que pesem os argumentos do autor, não há qualquer fundamentação jurídica para continuidade da empresa no polo passivo da ação, tendo em vista ter prestado seus serviços em sua totalidade.

C. Inexistência de falha na prestação de serviço

A empresa ré sempre busca a melhor solução para as demandas apresentadas, seja por meio de atendimentos diretos ou através das assistências técnicas autorizadas, oferecendo serviço técnico especializado, com detalhamento completo do ocorrido. Ressalta-se que a realização de exame técnico é obrigatória nesses casos.

No dia 09/05/2025 o dispositivo o modelo PHNMOTOXT2421-1 BR TG 4+128 DS RTLPLTMS, número de série 355896814934834 deu entrada na assistência com a reclamação de que não o aparelho estava esquentando muito.

O aparelho ao chegar apresentava a tela se abrindo e levemente empenado. Com a análise foi constatado danos físicos o que acarreta na perda da garantia, sendo emitido laudo técnico detalhado entregue ao cliente.

moto		Número da Ordem de Serviço: 5098641611250700001	Centro de Assistência Técnica: Ubatuba	NP Informatica: Rua Nelson Gallardo, 2001
Data de emissão: 09/05/2025 16:11:38		Data de emissão: 09/05/2025 16:11:38		Data de emissão: 09/05/2025 16:11:38
Detalhes do cliente: Nome: Edla Carolina Mendes CNPJ: 04778364376 Email: edla.carolina2022@gmail.com Telefone de contato: 35996757253 Endereço: Rua Santos/Edimare Tijara Bairro: Rua Joaquim Aguiar		Detalhes do dispositivo: Número de Série IMEI: 355896814934834 Data de Compra: 2024-05-05 Nota Fiscal: BR002505050070 Modelo: PHNMOTOXT2421-1 BR TG 4+128 DS RTLPLTMS		Reclamação do cliente: 0001 - Dúvida Técnica
Endereço: Rua Santos/Edimare Tijara Bairro: Rua Joaquim Aguiar Cidade: Maracajá Código Postal: 61917090 Estado: CE		Dispositivo Empréstado Modelo: Número da Série:		Condição do produto: EQUIPAMENTO COM A TELA DE ABRINDO, APARELHO LEVEMENTE EMPENADO, CIENTE DA PERDA DE GARANTIA
Acessórios Bateria Carregador Detalhe dos acessórios		☒ Reparação Fone de Ouvido Memória Card Outro		Declarações Quem Siga: Exatidão do Contato e aparelho com tela abrindo e esquentando muito, como ocorre sempre, o que foi feito seguindo, sem danos físicos, sem dobrar ou romper de Contato e Dia 09 ao 12 receberá o produto para Contato e 03: 356757253
Observações do Reparo PERDA DE GARANTIA APARELHO EMPENADO		Informações sobre Atendimento na Pandemia		

Conforme laudo técnico emitido, o produto apresenta empenamento causado por forte pressão. Os danos ficam evidentes conforme imagens abaixo. Conforme imagens o aparelho apresenta modificação na sua estrutura física, totalmente torto, de forma que ao colocar em linha reta o

produto não segue a linha demonstrando o desnível. É possível notar também que posto na bancada o produto não toca totalmente o balcão.

Imagem 03: Dano do produto (Foto mostrando a placa ou telefone inteiro. Seta ou círculo vermelho destacando a área afetada)

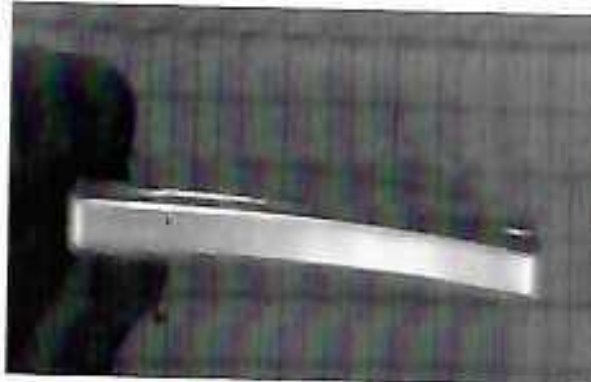


Imagem 04: Ampliação do dano do produto (Foto mostrando a ampliação do dano. Seta ou círculo vermelho destacando a área afetada)

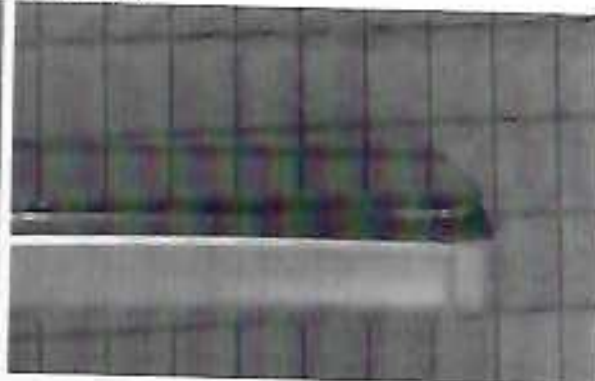


Imagem 05: Evidências externas (Foto de evidências externas do danos laterais riscadas ou danificadas. Seta ou círculo vermelho destacando a área afetada)

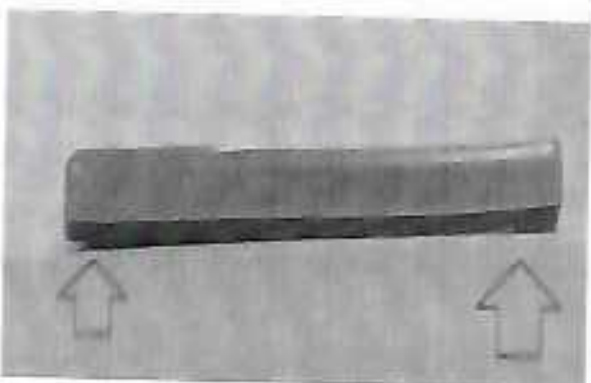
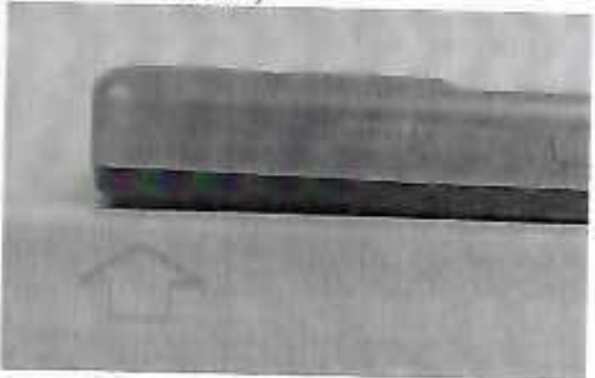


Imagem 06: Ampliação de evidências externas (Foto mostrando a ampliação de evidências externas do danos (laterais riscadas ou danificadas). Seta ou círculo vermelho destacando a área afetada)



De forma geral, é sabido que aparelhos eletrônicos são sensíveis a impactos devendo-se evitar situações que provoquem impactos diretos ou indiretos. Observado os danos é cediço que a parte autora não seguiu o recomendado pelo Manual do produto e submeteu o aparelho a condições adversas causando os danos especificados no laudo.

Portanto, a constatação de impacto físico é inconteste, o que se torna inequívoco os danos ao aparelho celular. Assim, os danos causados geraram a perda da garantia conforme Termo de Garantia contido no Manual de Usuário "(b) Danos cosméticos, incluindo arranhões, amassados e rachaduras nos Produtos". "(d) Danos causados além do controle cabível por parte da Motorola, inclusive danos causados por (i) acidente, uso abusivo, uso indevido; (iii) armazenamento e manuseio inadequado, abuso ou negligência, por exemplo, conectores, portas, ou entradas de cartão SIM/SD quebrados ou entortados; danos por impacto (por exemplo, queda do Produto)".

Diante dos fatos que são incontroversos devido as provas, resta demonstrada a culpa exclusiva da parte autora, isentando a empresa ré de responsabilidade, não devendo ser acolhidos os pedidos da parte consumidora.

C. Ausência de responsabilidade da empresa ré

Nesse sentido, expressado a causa do resultado, não há existência de responsabilidade civil por parte da empresa ré, pois não existe concomitância dos elementos conduta (ação ou omissão), resultado (dano) e nexo causal.

No caso em tela, não há prova mínima de que a conduta da empresa fora determinante para ocorrência do fato, onde se conduz ao entendimento da inexistência de nexo causal entre a conduta da empresa e o resultado, elemento indispensável à configuração da responsabilidade civil.

O CDC determina que:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

(...)

I - a culpa exclusiva do consumidor ou de a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros

Diante da ausência de responsabilidade da requerida, a consequência é a desobrigação quanto pagamento ou restituição de qualquer valor.

A ausência de prática de ato ilícito desconfigura o dever de indenizar, nos termos do art. 186 do Código Civil, ou seja, como a empresa requerida não causou qualquer dano à parte, retira-se, portanto, a responsabilidade civil imposta pelo art. 927 do Código supracitado.

Requer, portanto, indeferimento total dos pedidos realizado tendo em vista culpa exclusiva da parte consumidora.

D. Das provas que pretende produzir

Para demonstrar o direito arguido no presente pedido, o impugnante pretende instruir seus argumentos com as seguintes provas:

- Ordem de serviço;
- Laudo técnico.

Para tanto, o impugnante pretende instruir o presente com as provas acima indicadas, sob pena de nulidade do processo.

PREFEITURA DE MARACANAÚ
URBANO VITALINO
31
Recife 21
MUNICION MUNICIPAL

- a) Que sejam julgados improcedentes os pedidos autorais, conforme fundamentação supra, bem como o consequente arquivamento do feito.

Nestes termos,



Por fim, requer que todas as publicações/intimações/notificações sejam realizadas exclusivamente em nome do advogado ANTÔNIO DE MORAES DOURADO NETO, inscrito na OAB/PE nº 23.255, com endereço profissional na Av. Visconde de Suassuna, nº 639, Boa vista, Recife/PE - CEP: 50050-540, sob pena de nulidade, nos termos do Novo CPC art. 272 § 5º, do Código de Processual Civil.

Pede deferimento.

Maracanaú/CE, 25 de junho de 2025

ANTÔNIO DE MORAES DOURADO NETO OAB/PE 23.255

Data de recepção 09/05/2025 15:12:18

Data estimada de reparo 11/05/2025

Número De Telefone: (85) 987113766
Data do Reparo 12/05/2025

Data de recebimento 14/05/2025

Detalhes do cliente:

Nome: Edilla Caroline Mendes
CPF/CNPJ: 04778364376
Email: edilla.caroline2022@gmail.com
Telefone de contato:
85996757353

Endereço:
casa fundos 783 Parque Tijuca

Bairro:
Rua Joaquim Aguiar

Cidade:
Maracanaú

Código Postal: 61917090
Estado: CE

Detalhes do dispositivo:

Número de Série IMEI:
355896814934834

Data de Compra:
2024-06-06

Nota Fiscal:
BR202505090070

Modelo:
PHNMOTOXT2421-1 8R TG 4+128 DS RTL
PLTMS

Dispositivo Emprestado

Modelo:

Número de Série:

Reclamação do cliente:

C0012:Display Principal

Condição do produto:

EQUIPAMENTO COM A TELA SE ABRINDO,
APARELHO LEVEMENTE EMPENADO, CIENTE
DA PARCA DOS DADOS

Declarações

Quem ligou: Edilla Motivo do Contato:
aparelho com tela abrindo e esquenta muito
Como ocorre: sempre, O que foi feito:
Sondagem, sem danos físicos, sem
tbs Melhor Horário de Contato: Das 08 às 12
hs Melhor canal para Contato: 85
996757353

Acessórios

☒ Nenhum

☐ Bateria ☐ Fone de Ouvidos ☐ Cabo
☐ Carregador ☐ Memory Card ☐ Outro

Detalhe dos acessórios

Observações do Reparo

PERDA DE GARANTIA APARELHO EMPENADO

Informações sobre

Atendimento na Pandemia

Troca

Novo número de série:

Novo modelo:

☐ Yes

O responsável pela presente Ordem de Serviço declara e reconhece que: (I) é o legítimo proprietário ou possui procuração para requisitar o aparelho em reparo; (II) todas as informações fornecidas são verdadeiras; (III) feita atualização de software ou troca da placa, o software reinstalado será original, seja da operadora, seja do varejo; (IV) para realizar o diagnóstico e reparo a assistência técnica necessita acessar logs de dados constantes do aparelho com informações sobre o comportamento de uso do aparelho e de seus aplicativos, mas que não permitem acesso a informações pessoais do consumidor, razão pela qual autoriza a prática. (V) o SAM não se responsabiliza pela perda dos dados do aparelho, tais como agenda (contatos), jogos, fotos, músicas, imagens, e demais conteúdos do aparelho; (VI) o SAM não se responsabiliza por películas protetoras de tela e outros acessórios do gênero; (VII) O cliente está informado e concorda que no reparo do aparelho poderão ser utilizadas peças reconcondicionadas em perfeitas condições de funcionamento. (VIII) A data estimada de reparo pode ser alterada. Necessário apresentação de documento com foto para retirada do produto. O aparelho deverá ser retirado no prazo máximo de 90 (noventa) dias após a finalização do reparo. Após este prazo, poderá haver cobrança de aluguel do espaço destinado à guarda do bem. (IX) O prazo de garantia do serviço é de 90 (noventa) dias a partir da data de finalização do reparo (término da execução dos serviços de reparo), nos moldes do artigo 26 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. (X) a existência de danos no produto ocasionados por entrada de líquidos não estão cobertos pela garantia e está ciente que o SAM empreenderá esforços para solução dos danos mediante reparo em cortesia ou orçamento. (XI) o reparo de danos ocasionados pela entrada de líquidos dependerá de análise técnica e não tem resultado garantido. (XII) Declaro que é minha inteira responsabilidade a procedência deste aparelho, declaro também estar de acordo com as observações e condições citadas acima.

Contate a Motorola:
4002-1244 (Capital and Metropolitan Areas)
0800-773 1244 (for other locations)

Acompanhe o reparo on-line:
motorola-global-portal-pt-custhelp.com
/app/mcp/appointment_home

SO: 

Assinatura do Cliente:

Informações sobre a política de privacidade Motorola:
help.motorola.com/hc/apps/privacy/web/pt-br/

IMEI: 



motorola
a Lenovo company

Assistência Técnica Autorizada
Np

Ordem de Serviço: SOBR8320012505090001

Modelo: G04 - XT2421

Laudos Nº BR000832-45789855
Este Laudo foi aprovado pela Motorola em
12/05/2025

Relatório Técnico

Prezado(a) **Édilla Caroline Mendes,**

Recebemos o seu produto modelo G04 - XT2421, número de série 355896814934834 para análise técnica com a seguinte reclamação: Quem Ligou : Edilamotivo Do Contato : Aparelho Com Tela Abrindo E Esquenta Muito , Como Ocorre : Sempre, O Que Foi Feito : Sondagem, Sem Danos Físicos, Sem Tbsmelhor Horário De Contato : Dás 08 Às 12

Diagnóstico técnico:

O produto apresenta empenamento.

Causa do Dano:

Forte Pressão

Evidências:

Imagem 01: Produto analisado (Foto da frente do produto se ligando a foto deverá conter o IMEI na tela)

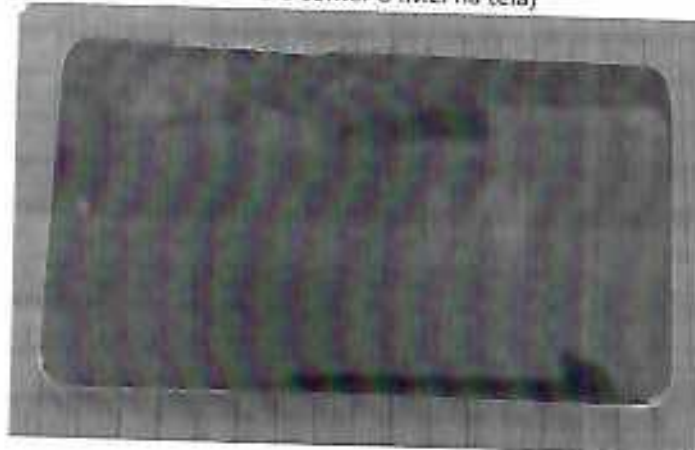


Imagem 02: Etiqueta dos dados do produto (Foto da Etiqueta do IMEI)



Imagem 03: Dano do produto (Foto mostrando a placa ou telefone inteiro. Seta ou círculo vermelho destacando a área afetada)



Imagem 04: Ampliação do dano do produto (Foto mostrando a ampliação do dano. Seta ou círculo vermelho destacando a área afetada)

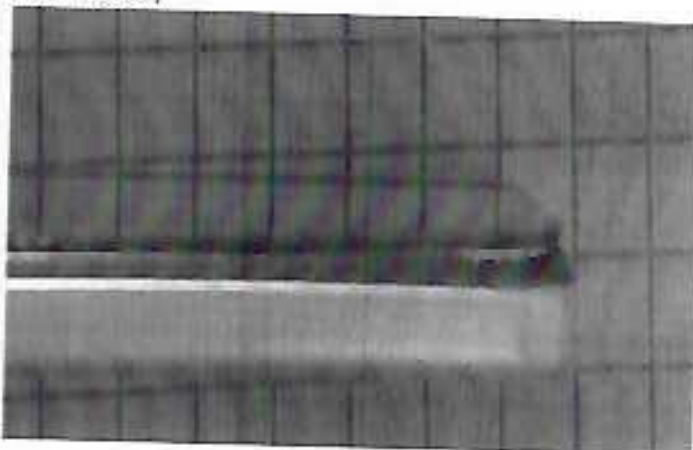
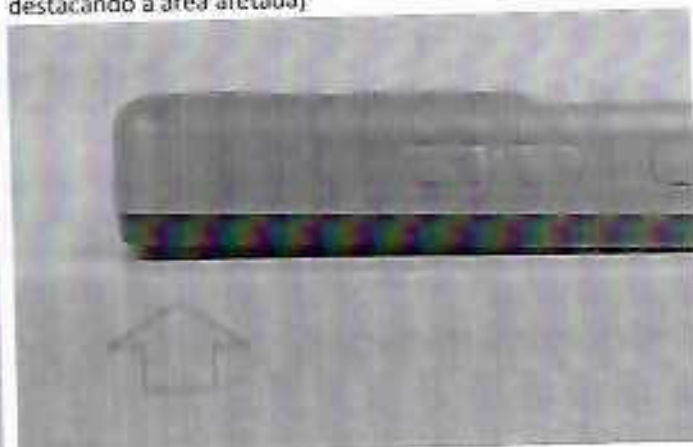
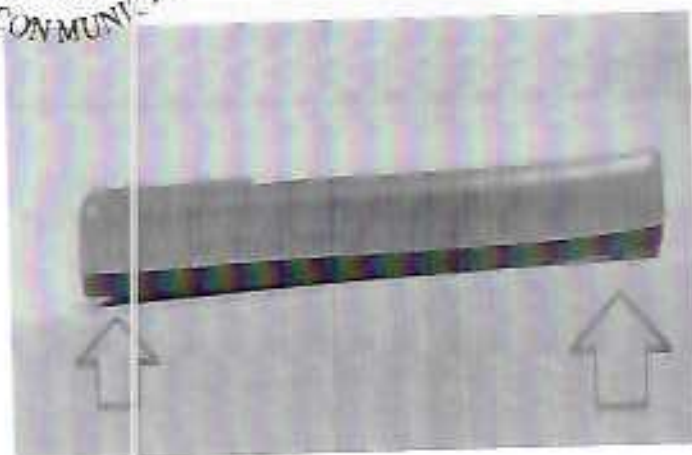


Imagem 05: Evidências externas (Foto de evidências externas dos danos laterais riscados ou danificados. Setas ou círculo vermelho destacando a área afetada)

Imagem 06: Ampliação de evidências externas (Foto mostrando a ampliação de evidências externas dos danos (laterais riscados ou danificados). Setas ou círculo vermelho destacando a área afetada)



Após análise técnica de seu Produto, foi identificado que o reparo não está coberto pela garantia, conforme Termo de Garantia que consta no manual do usuário.

"(b) Danos: cosméticos, incluindo arranhões, amassados e rachaduras nos Produtos".

"(d) Danos: causados além do controle cabível por parte da Motorola, inclusive danos causados por (i) acidente, uso abusivo, uso indevido; (ii) armazenamento e manuseio inadequado, abuso ou negligência, por exemplo, conectores, portas, ou entradas de cartão SIM/SD quebrados ou entortados; danos por impacto (por exemplo, queda do Produto)"

A perda da garantia, neste caso, isenta o fornecedor do dever de reparar gratuitamente seu produto, nos termos do artigo 12, §3º, II do Código de Defesa do Consumidor.

Técnico: Iuscelino Rodrigues Do Carmo
Registro: 64663663320
Fortaleza
Segunda-feira, 12 de maio de 2025

Consumidor: Edilla Caroline Mendes
CPF: 047.783.643-76
Local:
Data: / /

Em caso de dúvida, entre em contato com a Central de Atendimento Motorola:
4002-1244 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 773-1244 (demais localidades).

Em caso de dúvida, entre em contato com a Central de Atendimento Lenovo:
4003-8857 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 536-6860 (demais localidades).