

PROCESSO F.A Nº:2504056400100057302

RECLAMANTE: ANTONIA ROZANGELA DE FARIAS **CPF:** 007.626.073-94

RECLAMADA 1: FRESNOMAQ INDUSTRIA DE MAQUINAS S/A **CNPJ:** 06.337.280/0001-04

RECLAMADA 2: ELETRO SERVICE SERVICOS E COMERCIO LTDA **CNPJ:** 45.516.992/0001-42

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ANTONIA ROZANGELA DE FARIAS em face dos fornecedores FRESNOMAQ INDUSTRIA DE MAQUINAS S/A e ELETRO SERVICE SERVICOS E COMERCIO LTDA, através da qual expõe ter adquirido um aspirador que, após aproximadamente seis meses de uso, passou a apresentar vício de funcionamento. Em razão disso, encaminhou o produto à empresa fornecedora para reparo. Contudo, até a data do ajuizamento da presente ação, o aparelho permanece na posse da reclamada, sem que o problema tenha sido solucionado. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a restituição do valor de R\$ 599,99 reais ou a substituição do produto por outro da mesma espécie.

Após análise dos autos, constatou-se que as empresas reclamadas foram devidamente notificadas acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Em virtude do não comparecimento da reclamada, de fl. 14, foi remarcada nova assentada para o dia 24/06/2025, na qual nesta ocasião houve comparecimento da consumidora e do fornecedor FRESNOMAQ INDUSTRIA DE MAQUINAS S/A e conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 25 dos autos, a empresa apresentou como proposta de acordo o ressarcimento integral do valor devidamente atualizado de R\$ 634,71 reais ou envio de um novo produto idêntico. Durante a audiência, a consumidora manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo acerca do ressarcimento do valor, 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 maio de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Procon Maracanaú
Setor jurídico

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 25, a qual foi devidamente aceita pela parte reclamante, 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 maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva
Procon Maracanaú