



**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ**  
**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**PROCON MARACANAÚ**

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.07.0564.001.00034-3

**Data/Hora de Abertura:** 20/07/2026 às 14:26:49

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** Francisca das Chagas Castro do Nascimento Neta

**CPF do Consumidor:** 607.965.473-35

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

| <b>Nome Fantasia</b> | <b>Razão Social</b>                  | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|----------------------|--------------------------------------|--------------------|------------------------------|
| A T ELETROTEC        | ADRIANO TAVARES GOMES<br>92020364387 | 17.175.481/0001-79 | 26.07.0564.001.00034-301     |
| POLYVOX.COM          | PLX COMERCIAL ELETRONICOS<br>EIRELI  | 34.441.387/0001-33 | 26.07.0564.001.00034-302     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

**Assunto:** Aparelho de som, video e imagem ( Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)

**Problema:** Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

**Relato:**



**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ**  
**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**PROCON MARACANAÚ**

A consumidora relata que se dirigiu à loja física da empresa Magazine Luiza, em 20/12/2025, para adquirir o produto de seu interesse, consistente em uma Caixa de Som Amplificada XT660T.

Após curto período de utilização, em 10/01/2026, o produto passou a apresentar vício de qualidade, especificamente relacionado à bateria, que não possuía capacidade de carregar adequadamente, impossibilitando o armazenamento de carga e o correto funcionamento do aparelho, impedindo sua inicialização.

Diante da situação, a consumidora acionou a garantia do fabricante, entrando em contato com a empresa reclamada, a qual a orientou a encaminhar o produto a uma assistência técnica autorizada para a realização dos reparos necessários. Após a consumidora relatar o ocorrido e encaminhar as evidências solicitadas, a fabricante forneceu os dados da assistência técnica autorizada.

Em 12/01/2026, a consumidora entregou o produto na assistência técnica e aguardou o prazo de 20 (vinte) dias para a conclusão do reparo e devolução do equipamento. Após o recebimento do produto, acreditou que o problema havia sido solucionado. Contudo, após novo período de utilização, o mesmo defeito voltou a se manifestar.

Em razão da persistência do vício, a consumidora acionou novamente a garantia, seguindo os mesmos procedimentos anteriormente orientados pela fabricante, e encaminhou mais uma vez o produto à assistência técnica. Após aproximadamente uma semana, o equipamento foi devolvido. Entretanto, após breve período de uso, o produto voltou a apresentar exatamente o mesmo defeito, porém de que a origem do defeito se originou pela queima da placa do aparelho.

Diante da recorrência do problema, a consumidora encaminhou o produto, pela terceira vez, à assistência técnica autorizada, onde permanece até o presente momento, sem previsão de devolução.

A consumidora informa, ainda, que entrou em contato com a fabricante para solicitar a substituição do produto defeituoso, considerando que o vício se manifesta de forma reiterada desde pouco tempo após a aquisição do bem. Todavia, a fabricante recusou o pedido, alegando que, em razão das intervenções realizadas pela assistência técnica, não seria possível proceder à substituição do produto.

Em razão da ausência de solução na esfera administrativa, a consumidora recorre ao presente órgão para a tutela de seus direitos.

**Pedido:** Diante dos fatos expostos, a consumidora requer o estorno integral do valor pago pelo produto, correspondente ao montante de R\$ 1.399,99 (mil trezentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos).

#### **TRATATIVAS**

---



**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ**  
**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**PROCON MARACANAÚ**

20/07/2026 - **Audiência**

**Situação:** Aberta