



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00019-3

Data/Hora de Abertura: 10/09/2026 às 08:54:33

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: Karine Maciel de Araujo

CPF do Consumidor: 045.090.273-03

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
D TUDO CELULAR	D TUDO CELULAR LTDA	55.190.678/0001-76	26.09.0564.001.00019-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Aparelho celular

Problema: Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa

Relato:

Relata a consumidora que, em 04/09/2026, adquiriu junto à reclamada um aparelho celular XIAOMI NOTE PRO 15 256 GB 5G. Contudo, afirma que, no momento da contratação, havia manifestado interesse em adquirir o modelo XIAOMI NOTE PRO 15 5G 512 GB.

Aduz que, durante o atendimento, informou ao vendedor o modelo de sua preferência, ocasião em que foi informada de que o aparelho desejado poderia ser solicitado e coletado em outra



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

unidade da reclamada. Diante das informações prestadas e das condições apresentadas, aceitou a proposta e realizou o pagamento de R\$ 1.000,00 (mil reais) à vista e R\$ 2.000,00 (dois mil reais) por meio de cartão de crédito.

Relata que, ao receber o aparelho, constatou inicialmente que o produto possuía cor diversa da que esperava e, posteriormente, verificou que se tratava da versão com 256 GB de armazenamento, e não da versão de 512 GB que havia solicitado.

Aduz que, ao questionar o vendedor acerca da diferença de capacidade de armazenamento, foi informada de que a memória do aparelho poderia ser expandida mediante a utilização de cartão de memória. Afirma, ainda, que o próprio vendedor realizou, na loja, uma alteração da memória indicada no aparelho, de 4 GB para 8 GB, circunstância que reforçou sua compreensão de que o aparelho possuía possibilidade de expansão de armazenamento.

Contudo, relata que, ao chegar em sua residência, constatou que o aparelho não possui entrada para cartão de memória, verificando que a informação fornecida pelo vendedor não correspondia às características do produto adquirido.

Diante do ocorrido, retornou à loja na tentativa de solucionar a situação de forma amigável, ocasião em que solicitou a troca do aparelho por outro correspondente ao modelo que havia sido ofertado ou, alternativamente, a devolução dos valores pagos. Contudo, afirma que o vendedor recusou ambas as opções, oferecendo somente outro aparelho de valor superior, condicionado ao pagamento de uma diferença, proposta que não foi aceita pela consumidora.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora o estorno integral dos valores pagos pelo aparelho celular, no montante de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

TRATATIVAS

10/09/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta