



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.11.0564.001.00004-3

Data/Hora de Abertura: 04/11/2025 às 12:59:57

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: GLAUCIA MARIA PIMENTA SOARES

CPF do Consumidor: 411.166.903-49

Nome do Procurador: TEREZINHA HONORIO DE MEDEIROS

CPF do Procurador: 458.460.493-20

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CDC MARACANAÚ TELEFONIA LTDA ME	CDC MARACANAÚ TELEFONIA LTDA ME	53.473.346/0001-73	25.11.0564.001.00004-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Aparelho celular

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

Relato:

Relata a consumidora que adquiriu um aparelho celular no dia 11 de abril de 2025, junto à loja Casa do Celular. Informa que o produto passou a apresentar defeitos de funcionamento, motivo



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

pelo qual buscou atendimento junto à referida loja.

No primeiro contato, foi informada de que o aparelho necessitava de uma limpeza, a qual foi realizada apenas de forma externa. Em um segundo atendimento, os funcionários informaram que o sistema do aparelho não estava atualizado e, por essa razão, procederam com a atualização do sistema.

Posteriormente, em um terceiro contato, a consumidora recebeu o número de uma assistência técnica, contudo, o contato informado estava incorreto.

Relata, ainda, que, no sábado recente, dirigiu-se novamente à loja e conversou com o gerente, que lhe forneceu um novo número de contato da assistência técnica.

Sem obter êxito na resolução do problema, a consumidora buscou o Procon em busca de uma solução.

Pedido: Requer a consumidora a restituição integral do valor pago pelo aparelho celular, tendo em vista a ausência de solução efetiva por parte da loja.

TRATATIVAS

04/11/2025 - Audiência

Situação: Aberta