

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.03.0564.001.00021-3**Data/Hora de Abertura:** 13/03/2025 às 13:31:57**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** EDSON BEZERRA LIMA**CPF do Consumidor:** 583.663.427-00**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
MÁXIMA EQUIPAMENTOS E SEGURANÇA	MAXIMA SEGURANÇA COMERCIO DE EQUIPAMENTOS ELETROELETRONICA COS LTDA	10.368.500/0001-34	25.03.0564.001.00021-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Produtos de Telefonia e Informática**Assunto:** Aparelho de telefone fixo / interfone**Problema:** Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica**Relato:**

Relata a parte consumidora que, no dia 07 de fevereiro de 2018, realizou a compra do serviço de um interfone junto à empresa Máxima Equipamentos de Segurança, no valor de R\$ 720,00



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

(setecentos e vinte reais). A forma de pagamento foi através do cartão de crédito, sendo parcelado em 8 (oito) vezes de R\$ 90,00 (noventa reais). O consumidor informa que, sempre que precisa do suporte técnico da empresa, é cobrado o valor de R\$ 85,00 (oitenta e cinco reais).

No dia 17 de fevereiro de 2025, o consumidor solicitou uma visita técnica, pois estava com problemas no seu interfone, e realizou o pagamento da visita. Durante a inspeção, foi constatado que o aparelho localizado na área externa da residência não estava mais funcionando, sendo necessária a compra de outra peça, no valor de R\$ 160,00 (cento e sessenta reais). No entanto, a peça instalada era de outra cor, diferente do produto original. O consumidor afirma que não foi emitida nota fiscal referente à compra do novo aparelho.

Após 10 (dez) dias, o reclamante solicitou novamente uma visita, devido a problemas no alarme do interfone, e foi cobrado mais uma vez o valor referente à visita técnica. Por não concordar com a cobrança, o reclamante procurou a sede deste órgão para tentar solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto, requer o consumidor que seja resolvido sua demanda, sem a necessidade de um pagamento de uma nova visita.

TRATATIVAS

13/03/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta