

**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:** 25.03.0564.001.00055-3**Data/Hora de Abertura:** 31/03/2025 às 08:25:24**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** TARCISIO RICARDO DA SILVA JUNIOR**CPF do Consumidor:** 018.475.763-03**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Positivo Tecnologia	Positivo Tecnologia S/A	81.243.735/0001-48	25.03.0564.001.00055-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Internet**Área:** Produtos de Telefonia e Informática**Assunto:** Microcomputador e laptops**Problema:** Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia**Relato:**

Relata o consumidor, que ao adquirir um notebook da positivo no dia 07/02/2025, tendo o mesmo chegado dia 12/02/2025 já que se tratou de uma compra por meio de canais virtuais da empresa Magazine Luiza. Exatamente 1 (um) mês após a chegada do produto, o mesmo apresentou vício e o consumidor abriu chamado com a fabricante ora reclamada (POSITIVO). A reclamada o orientou ir numa assistência técnica autorizada, a mesma localiza-se em Fortaleza. Indo na assistência, o consumidor foi informado que o vício se decorria por causa da queimação da placa



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

mãe. Passado o tempo de reparo, o consumidor dia 26/03, no fim da tarde, retirou o produto. No dia seguinte, ao tentar utilizar o produto, ele percebeu que o teclado estava danificado, teclas não correspondentes com sua respectiva função, outras não funcionavam entre outros vícios.

Novamente o consumidor abriu outro chamado com a fabricante ora reclamada e a mesma o orientou ir novamente na assistência, porém ele não aceitou, ele solicitou a troca de aparelho, entretanto a fabricante recusou, afirmando que seu caso não era condizente com a política de troca. Por conta da situação e dependendo do produto para seu trabalho, o mesmo se dirigiu até a sede deste órgão para buscar uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer a troca de seu aparelho por um novo.

TRATATIVAS

31/03/2025 - **Carta**

Situação: Aberta