



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.11.0564.001.00009-3

Data/Hora de Abertura: 06/11/2025 às 11:49:34

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: MARIA ROCICLEIDE ALVES DE FREITAS

CPF do Consumidor: 043.182.293-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Philips Avent e Cuidados Pessoais	Philips do Brasil Ltda.	61.086.336/0001-03	25.11.0564.001.00009-301

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:

Relata a consumidora que adquiriu uma TV Smart Philips de 70 polegadas, no valor de R\$ 3.764,00 (três mil, setecentos e sessenta e quatro reais), em 08/11/2025. Informa que, aproximadamente quatro meses após a compra, o aparelho apresentou problema na tela, sendo encaminhado à assistência técnica autorizada, onde foi realizado o conserto.



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

Relata ainda que, em outubro de 2025, o mesmo defeito voltou a ocorrer. A consumidora levou novamente o produto à assistência técnica, tendo sido informada de que a televisão apresentava sinais de oxidação e, por esse motivo, o reparo não seria coberto pela garantia.

Diante da situação, a consumidora busca intermediação para a solução do problema.

Pedido: A substituição do produto por outro em perfeitas condições de uso ou, caso não seja possível, a restituição integral do valor pago.

TRATATIVAS

06/11/2025 - **Carta**

Situação: Aberta