



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2507056400100034301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCA ALEXSANDRA GOMES DA SILVA - **CNPJ/CPF:** 814.475.903-68

Endereço: Rua 65 - 25 - Senador Carlos Jereissati - Pacatuba - CE - 61814-280

Telefone: (85) 98443-1089

E-mail: eduardasamia22@gmail.com

Procurador(a): EDUARDA SAMIA GOMES DE OLIVEIRA - **CPNJ/CPF:** 074.103.753-02

Telefone: (85) 98443-1089

E-mail: eduardasamia22@gmail.com

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: D TUDO CELULAR LTDA

Nome Fantasia: D TUDO CELULAR

CPF/CNPJ: 55.190.678/0001-76

Endereço de Correspondência: Avenida Carlos Jereissati - 100 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-225

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **11/08/2025 às 10:30** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/htj-diyx-hbm>

Relato:

A consumidora informa que realizou a compra de um aparelho celular modelo **Xiaomi Realme C51 4/128** no dia 23 de agosto de 2024 na loja D'TUDO CELULAR. Em maio de 2025, após uma queda accidental, a tela do aparelho trincou. Imediatamente, entrou em contato com a loja e falou com o vendedor, que informou que o custo do reparo seria de R\$ 370,00 (trezentos e setenta reais), sendo que a assistência técnica autorizada arcaria com metade desse valor.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

No dia 12 de maio de 2025, a consumidora levou o celular à loja para o conserto. Foi informado o prazo de 30 dias para a conclusão do serviço, embora tenha sido mencionado que poderia ficar pronto em até uma semana. Após esse período, a consumidora compareceu para retirar o aparelho, momento em que o vendedor a encaminhou até a assistência autorizada próxima à loja.

Ao receber o celular, a consumidora constatou que a tela apresentava uma coloração esbranquiçada. Questionada, foi informada de que tal aspecto era normal. Levou o aparelho para casa e aplicou uma película protetora, porém esta trincou. Ao tentar substituí-la, o profissional responsável pela troca percebeu que o celular estava com a carcaça aberta e que o autofalante não funcionava.

A consumidora retornou à loja, onde foi informada de que o aparelho estava em condições normais. Insatisfeita, solicitou falar com a gerente e deixou o celular para nova avaliação, relatando que a tela encontrava-se deslocada e o som inoperante.

Ao buscar o aparelho, ao chegar em casa, percebeu que a película estava novamente trincada e destacada do aparelho. Ao tentar substituí-la, constatou que o celular continuava com a estrutura aberta.

Posteriormente, a consumidora levou o aparelho novamente à loja, onde foi solicitado que o deixasse para nova análise, o que ela recusou. Optou, então, por buscar a intermediação do Procon, pois segue utilizando o celular mantendo-o ligado manualmente para evitar que se desmonte, e com o autofalante sem funcionamento.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer a resolução definitiva do problema, seja por meio do conserto completo e adequado do aparelho, ou, alternativamente, pela substituição do produto por outro em perfeitas condições de uso.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 10 de Julho de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 10/07/2025



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Ass. do consumidor(a): _____

FRANCISCA ALEXSANDRA GOMES DA SILVA