



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00058-3

Data/Hora de Abertura: 28/07/2026 às 11:40:38

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Edson Dutra Franca

CPF do Consumidor: 007.599.043-16

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
PHILCO ELETRÔNICOS	PHILCO ELETRONICOS SA	11.283.356/0001-04	26.07.0564.001.00058-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Televisão

Problema: Falta de peça de reposição

Relato:

O consumidor relata que adquiriu, em 20/09/2025, uma televisão modelo P58KGA, pelo valor de R\$ 2.005,12 (dois mil e cinco reais e doze centavos), em uma loja virtual. Após o recebimento do produto, mostrou-se satisfeito e iniciou sua utilização normalmente.

Contudo, durante o uso, constatou que o aparelho apresentou defeito na tela, consistente no surgimento de uma linha horizontal que sobrepunha as imagens exibidas. Em razão do vício



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

apresentado, o consumidor encaminhou o produto à assistência técnica autorizada em 09/06/2026, ressaltando que o bem ainda se encontrava dentro do prazo de garantia de 1 (um) ano oferecido pelo fabricante.

A assistência técnica informou à reclamada fabricante a necessidade de substituição de uma peça para o reparo do aparelho. Posteriormente, a fabricante entrou em contato com o consumidor para informar que a peça necessária não estava disponível em estoque, motivo pelo qual não seria possível realizar o conserto do produto.

Diante dessa situação, em 21/06/2026, a fabricante apresentou como proposta o fornecimento de uma nova televisão de modelo similar à adquirida pelo consumidor. Ressalta-se que a empresa Philco solicitou a apresentação de documentação referente à procuração e à doação de bens, a fim de dar prosseguimento ao procedimento de resolução da demanda, permanecendo o consumidor no aguardo da análise e da confirmação da medida proposta.

Após receber a proposta, o consumidor realizou pesquisas técnicas acerca do modelo oferecido pela reclamada, constatando que este possuía características significativamente inferiores às do aparelho originalmente adquirido. Em razão disso, recusou a substituição proposta.

Na ocasião, foi informado de que outro setor da empresa entraria em contato no prazo de 5 (cinco) dias úteis para apresentar uma solução definitiva para a demanda. Entretanto, transcorrido o referido prazo, nenhum contato foi realizado. Diante da ausência de retorno, o consumidor entrou novamente em contato com a reclamada para obter informações acerca do andamento da solicitação.

Nessa oportunidade, foi informado de que receberia uma resposta por e-mail no prazo de 12 (doze) dias. Contudo, mais uma vez, não recebeu qualquer comunicação, seja por e-mail, mensagens ou contato telefônico.

Diante da persistente ausência de solução por parte da reclamada, o consumidor recorre a este órgão em busca de uma solução eficiente para a demanda.

Pedido: Por fim, o consumidor requer o estorno integral do valor pago pelo produto, no montante de R\$ 2.005,12 (dois mil e cinco reais e doze centavos).

TRATATIVAS

28/07/2026 - **Carta**

Situação: Aberta