



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00069-3

Data/Hora de Abertura: 29/07/2026 às 14:14:57

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: Lúcia Barbosa Marreiro da Silva

CPF do Consumidor: 456.728.903-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
PHILCO ELETRÔNICOS	PHILCO ELETRONICOS SA	11.283.356/0001-04	26.07.0564.001.00069-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Televisão

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:

A consumidora relata que adquiriu da parte reclamada uma televisão Smart TV 50" Android Philco no dia 27/04, passando a utilizá-la regularmente e com plena satisfação. Contudo, em 08/06, o produto apresentou defeito, deixando de exibir qualquer imagem, permanecendo a tela completamente preta, como se o aparelho não estivesse ligado.



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

No dia seguinte, 09/06, a consumidora encaminhou o produto à assistência técnica autorizada, ocasião em que foi informada de que seria necessário aguardar o prazo de até 30 (trinta) dias para a conclusão da análise técnica, conforme Ordem de Serviço nº 000475228000928. Findo o referido prazo, a assistência técnica informou que o produto não possuía possibilidade de reparo, orientando a consumidora a entrar em contato diretamente com a fabricante, ora reclamada.

Em seguida, a consumidora realizou diversas tentativas de contato com a reclamada, cumprindo todos os procedimentos exigidos para dar continuidade ao atendimento e buscar a solução do problema. Após conseguir atendimento por meio do canal telefônico, sob o protocolo nº 8795422, foi informada de que seria realizada a substituição do produto defeituoso.

Entretanto, posteriormente, a reclamada informou que o modelo originalmente adquirido não se encontrava mais disponível em estoque e, por esse motivo, ofereceu à consumidora a substituição por outro aparelho de 49 polegadas, além do envio de um brinde como forma de compensação. A consumidora concordou com a proposta apresentada, sendo orientada a aguardar o recebimento, por e-mail, das informações necessárias para a continuidade do procedimento.

Todavia, transcorrido o prazo informado, nenhum e-mail foi encaminhado. Diante disso, a consumidora entrou novamente em contato com a reclamada, desta vez por meio do atendimento via chat. Durante o atendimento automatizado, seguiu todas as orientações fornecidas pela inteligência artificial da empresa e concluiu todas as etapas solicitadas. Contudo, após a finalização do procedimento, não recebeu qualquer retorno, permanecendo apenas a informação de que a solicitação estava "em andamento", sem qualquer atualização posterior ou solução efetiva por parte da reclamada.

Assim, verifica-se que, até a presente data, a reclamada não apresentou uma solução definitiva para a demanda, motivo pelo qual a consumidora recorre a este Órgão, buscando a tutela de seus direitos e a resolução do problema.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer que a reclamada promova a substituição do produto defeituoso por outro de características similares ou superiores ao originalmente adquirido, em perfeitas condições de funcionamento.

TRATATIVAS

29/07/2026 - **Carta**

Situação: Aberta