



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: 25.07.0564.001.00034-3

Data/Hora de Abertura: 10/07/2025 às 10:19:23

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: FRANCISCA ALEXSANDRA GOMES DA SILVA

CPF do Consumidor: 814.475.903-68

Nome do Procurador: EDUARDA SAMIA GOMES DE OLIVEIRA

CPF do Procurador: 074.103.753-02

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
D TUDO CELULAR	D TUDO CELULAR LTDA	55.190.678/0001-76	25.07.0564.001.00034-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Aparelho celular

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

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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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.

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.

TRATATIVAS

10/07/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta