

**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:** 25.02.0564.001.00079-3**Data/Hora de Abertura:** 20/02/2025 às 13:41:58**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** ANA HÉLIA DE OLIVEIRA CANDIDO**CPF do Consumidor:** 883.209.363-49**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
REI DOS CELULARES CONCEITO	W M DOS SANTOS COMERCIO DE CELULARES	42.166.857/0001-26	25.02.0564.001.00079-301
		YO 026564313BR ✓	

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:**

Relata a consumidora, que após comprar um aparelho novo Iphone 14, lacrado, com nota Fiscal, mas por motivos pessoais a mesma decidiu trocar de aparelho e para isso entrou em contato com a empresa ora reclamada (Rei do celular). Ela fez um negócio com a empresa ora reclamada, o negocio consistia em o aparelho iphone 14 mais o valor de R\$ 2.700,00 (DOIS MIL E SETECENTOS REAIS) em espécie, para ela adquirir um Iphone 14 Pro Max usado. A empresa



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

garantiu que o produto era inteiramente original. Após aproximadamente 1 mês de uso, o celular apresentou um vício na tela, a consumidora buscou a empresa para tentar resolver a situação, entretanto a empresa apresentou um orçamento de R\$2.800,00 (DOIS MILS E OITOCENTOS REAIS), mas a consumidora achou caro. Diante disso, a consumidora resolveu comprar uma tela em outro lugar, mais em conta e concertar, entretanto nesse lugar que ela foi, foi constatado que a tela antiga não era original, tinha sido trocada antes da consumidora adquirir o produto. Diante dessa descoberta a consumidora retornou até a empresa reclamada, onde negociou com o responsável da empresa que lhe garantiu que a empresa devolveria R\$1.000,00 (MIL REAIS) e a orientou a passar seus dados bancários (PIX) e ela assim o fez. Passados alguns dias a tela novamente apresentou vício e ela trocou a tela em outra loja. Retornando, insatisfeita, novamente a empresa reclamada (Rei do celular), foi prometido a ela um celular novo, com peças originais mas até a presente data a promessa não foi cumprida. Diante de tudo que foi exposto a consumidora decidiu se dirigir a sede deste órgão para buscar uma tratativa eficaz.

Pedido: Diante disso, a consumidora pede que a promessa feita pela empresa, de dar um celular novo e original, seja cumprida.

TRATATIVAS

20/02/2025 - Audiência

Situação: Aberta