



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 25.12.0564.001.00033-3

**Data/Hora de Abertura:** 17/12/2025 às 15:00:28

**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:** MARIA ROZINHA DIAS DA SILVA

**CPF do Consumidor:** 077.201.993-24

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
CDC MARACANAÚ TELEFONIA LTDA ME	CDC MARACANAÚ TELEFONIA LTDA ME	53.473.346/0001-73	25.12.0564.001.00033-301

**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:**

Relata a consumidora que, em 23/12/2024, realizou a compra de um aparelho celular na loja Casa do Celular, modelo Realme Note 50, com 128 GB de armazenamento e 4 GB de RAM, pelo valor de R\$ 2.200,00 (dois mil e duzentos reais), cujo pagamento foi efetuado por meio do Brasil



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

Card. Informa que se encontra impossibilitada de continuar efetuando o pagamento, uma vez que o aparelho encontra-se inoperante.

Esclarece que, por volta de setembro de 2025, o celular passou a apresentar aquecimento excessivo, sem causa aparente. Posteriormente, em dezembro de 2025, ao conectá-lo para carregamento, o aparelho desligou repentinamente e não voltou a funcionar.

Diante da situação, a consumidora buscou a loja onde realizou a compra, sendo informada de que não poderiam adotar qualquer providência. Em seguida, procurou a Realme, ocasião em que foi informada de que o aparelho já havia sido aberto anteriormente, não sendo considerado novo, motivo pelo qual não foi concedida assistência técnica.

Não tendo obtido solução, a consumidora recorreu ao Procon, com o objetivo de obter a intermediação do conflito.

**Pedido: Requer, ao final, a restituição integral do valor pago pelo aparelho.**

#### **TRATATIVAS**

---

17/12/2025 - **Audiência**

**Situação:** Aberta