



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)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CDC MARACANAÚ	CDC MARACANAÚ		
TELEFONIA LTDA ME	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