



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00004-3

Data/Hora de Abertura: 04/05/2026 às 11:50:44

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: KAUAN BORGES BARBOSA

CPF do Consumidor: 115.312.263-45

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

| Nome Fantasia | Razão Social | CNPJ/CPF | Número de Atendimento |
|----------------------|-------------------------------------|--------------------|------------------------------|
| MARANATA IMPORTS | JEINNE KIMBERLY RODRIGUES DE AGUIAR | 31.366.985/0001-05 | 26.05.0564.001.00004-301 |

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Aparelho de telefone fixo / interfone

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata o consumidor que seu aparelho celular apresentava problemas na saúde da bateria, bem como dano na tampa traseira. Diante disso, encaminhou o dispositivo à assistência técnica Maranata em 28/03/2026 para a devida reparação.



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

Afirma que, ao retirar o aparelho, constatou que, além da substituição da tampa traseira e da bateria, houve também a troca da tela, sem qualquer prévia autorização ou informação. Informa, ainda, que a nova tela passou a apresentar falhas, como desligamentos espontâneos, bem como persistiu o problema de drenagem da bateria.

Relata que, ao questionar a assistência técnica, foi confirmado que a tela havia sido substituída, ocasionando a perda da peça original do aparelho, sem a solução dos vícios apresentados. Destaca que tentou resolver a situação diretamente com o fornecedor por diversas vezes, porém sem êxito.

Dessa forma, buscou o Procon para intermediação do conflito.

Pedido: Requer o consumidor a restituição do valor pago pelo serviço realizado.

TRATATIVAS

04/05/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta