



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00037-3

Data/Hora de Abertura: 15/01/2026 às 08:52:48

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: VINICIUS MACIEL DA SILVA

CPF do Consumidor: 073.543.483-25

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
IBYTE	TECNO INDUSTRIA E COMERCIO DE COMPUTADORES LTDA	07.272.825/0031-20	26.01.0564.001.00037-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Microcomputador e laptops

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

Relato:

Relata o consumidor que, em março de 2025, adquiriu junto à reclamada um produto anunciado e vendido como novo. O notebook foi adquirido pelo valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).



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

Em dezembro de 2025, o aparelho passou a apresentar defeito no carregamento. Diante disso, o consumidor dirigiu-se até a loja reclamada, ocasião em que foi informado de que a garantia da loja já havia expirado. Todavia, foi esclarecido que a garantia do fabricante Samsung ainda estaria vigente.

Entretanto, ao entrar em contato diretamente com a fabricante, o consumidor foi informado de que, após análise do número IMEI do aparelho, constatou-se que o equipamento, vendido como novo pela reclamada, já havia sido encaminhado à assistência técnica por duas vezes anteriormente. Ademais, foi informado pela Samsung que a garantia do fabricante havia expirado em janeiro de 2025, ou seja, antes mesmo da aquisição do produto pelo consumidor.

Sentindo-se enganado, o consumidor retornou à loja reclamada para buscar esclarecimentos. Contudo, foi tratado de forma ríspida e informado de que a empresa teria o prazo de 01 (um) mês para apresentar uma resposta.

Em 14/01/2026, a reclamada entrou em contato com o consumidor e informou, de maneira categórica, que o pedido de estorno do valor pago havia sido negado. Diante da negativa e da impossibilidade de novo contato com a reclamada, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução para o conflito.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer a devolução integral do valor pago, no montante de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

TRATATIVAS

15/01/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta