



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: 25.07.0564.001.00080-3

Data/Hora de Abertura: 25/07/2025 às 10:37:11

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: MARILEIDE BRITO DA SILVA

CPF do Consumidor: 120.190.893-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
tpv do brasil	TPV DO BRASIL INDUSTRIA DE ELETRONICOS LTDA	11.758.367/0001-95	25.07.0564.001.00080-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Televisão

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:

A consumidora informa que, no mês de fevereiro, adquiriu um aparelho televisor da marca AOC. Pouco tempo depois, no final do mesmo mês, o televisor passou a apresentar defeitos no display.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

O aparelho foi adquirido pelo valor de R\$ 1.424,25 (mil quatrocentos e vinte e quatro reais e vinte e cinco centavos), pago por meio de parcelamento, tendo sido quitadas até o momento duas parcelas.

A consumidora buscou diversas vezes a loja Casas Bahia, onde realizou a compra, porém não obteve o suporte necessário para a resolução do problema. Além disso, tentou contato diretamente com a fabricante por meio do WhatsApp, sem êxito na solução da situação.

Considerando que a fabricante oferece garantia de 1 (um) ano, com término previsto para fevereiro de 2026, a consumidora decidiu recorrer a este órgão de defesa do consumidor para buscar uma solução efetiva.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer a troca do aparelho danificado por um novo ou, alternativamente, a restituição dos valores já pagos.

TRATATIVAS

25/07/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta