



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00068-3

Data/Hora de Abertura: 28/09/2026 às 11:58:18

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: Francisco Valter Pinheiro Gomes Junior

CPF do Consumidor: 985.338.272-53

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CONNECTION CELL MARACANAÚ	CONNECTION CELL MARACANAÚ LTDA	62.187.310/0001-14	26.09.0564.001.00068-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Tablet

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

Relato:

Relata o consumidor que, em 23/09, adquiriu junto à loja reclamada um tablet da marca Xiaomi, modelo Redmi Pad 2, pelo valor de R\$ 2.200,00 (dois mil e duzentos reais). Na ocasião da compra, informou ao estabelecimento as características e necessidades que o aparelho deveria atender.



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

Ao chegar em sua residência, ainda no mesmo dia e também no dia seguinte, ao iniciar as configurações e a utilização do aparelho, o consumidor constatou que o produto apresentava vícios de funcionamento, especialmente relacionados à imagem, uma vez que o conteúdo exibido na tela travava constantemente, prejudicando sua utilização.

Diante do problema apresentado, na sexta-feira subsequente à aquisição, o consumidor dirigiu-se até a loja reclamada com o objetivo de solucionar a situação. Na ocasião, o gerente do estabelecimento realizou algumas tentativas de solucionar o problema, incluindo a alteração das configurações do aparelho e a reinicialização do equipamento. Contudo, todas as medidas adotadas se mostraram ineficazes, permanecendo o vício apresentado.

Diante da impossibilidade de utilização adequada do produto, o consumidor solicitou a substituição do aparelho por outro produto, igual ou similar, que atendesse às suas necessidades, porém o pedido foi negado pela reclamada. Posteriormente, o consumidor também solicitou o reembolso integral do valor pago, igualmente sem êxito.

O consumidor relata, ainda, que, em determinado momento da conversa, o gerente da loja teria informado que deveria "procurar o PROCON", afirmando que não solucionaria a situação apresentada.

Diante da ausência de solução por parte da reclamada, o consumidor procurou este órgão de defesa do consumidor, buscando uma solução eficaz para o problema.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer a devolução integral do valor pago pelo produto, no montante de R\$ 2.200,00 (dois mil e duzentos reais).

TRATATIVAS

28/09/2026 - Audiência

Situação: Aberta