



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00037-3

Data/Hora de Abertura: 19/02/2026 às 09:13:17

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: TERESINHA DO NASCIMENTO

CPF do Consumidor: 164.316.503-87

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
DMOBILE	JOSE DEMOUTIEUX PAES	30.981.829/0001-83	26.02.0564.001.00037-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd dvd, outras mídias, roteador, software, scanner etc)

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

Relato:

Relata a consumidora que adquiriu uma película para aparelho celular, ocasião em que foi informada de que o valor do produto seria de R\$ 80,00 (oitenta reais). No momento da instalação,



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

acreditava tratar-se de película de vidro, contudo o vendedor informou que o modelo aplicado seria superior, do tipo “anti-impacto”.

Após efetuar o pagamento em espécie, no valor de R\$ 80,00 (oitenta reais), a consumidora constatou, algum tempo depois, que a película apresentava bolhas e estava se desprendendo do aparelho. Ao observar o produto, verificou tratar-se de película de material fino, incompatível com a expectativa criada no ato da compra, especialmente considerando o valor pago.

Diante do ocorrido, dirigiu-se à loja com o objetivo de solicitar a substituição do produto, não obtendo êxito, além de relatar que não recebeu atendimento adequado. Ao questionar acerca da película de vidro, foi informada de que deveria pagar a quantia adicional de R\$ 50,00 (cinquenta reais).

Em razão dos fatos, buscou o Procon para intermediação da demanda.

Pedido: Requer a devolução do valor pago, no montante de R\$ 80,00 (oitenta reais).

TRATATIVAS

19/02/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta