



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: 25.05.0564.001.00064-3

Data/Hora de Abertura: 22/05/2025 às 09:04:13

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: FRANCISCO ERAQUE RODRIGUES UCHOA

CPF do Consumidor: 022.376.733-65

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CDC MARACANAÚ TELEFONIA LTDA ME	CDC MARACANAÚ TELEFONIA LTDA ME	53.473.346/0001-73	25.05.0564.001.00064-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Aparelho celular

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

Relato:

O consumidor relata que adquiriu um aparelho celular da marca *Infinix Hot 50 Pro*, com capacidade de armazenamento de 256 GB e memória RAM de 8+8 GB (IMEI:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

359055977621482), no dia 29 de março de 2025, na loja *Casa do Celular*, conforme Nota Fiscal n.º 698.

No dia 03 de maio de 2025, o aparelho apresentou defeito. O consumidor dirigiu-se até a loja, onde foi orientado por um dos vendedores a retornar durante a semana para acionar a assistência técnica. Em 08 de maio de 2025, o consumidor retornou ao estabelecimento, deixou o aparelho para análise e assinou a Ordem de Serviço de n.º 22601.

Posteriormente, em 19 de maio de 2025, o consumidor foi informado de que o aparelho estaria pronto para retirada. No entanto, ao comparecer à loja, foi-lhe entregue um dispositivo diferente daquele originalmente deixado para reparo, o que foi de imediato recusado pelo consumidor. Na ocasião, o consumidor manifestou seu desejo de cancelar a compra, especialmente após ter sido informado por um dos vendedores, ainda no dia da constatação do defeito, de que o aparelho "não poderia ser utilizado sob exposição ao sol".

Diante da insatisfação com o produto e das informações contraditórias fornecidas pela loja, o consumidor buscou orientação junto ao Procon, na tentativa de obter uma solução eficaz para o impasse.

Pedido: Diante dos fatos, o consumidor requer o desfazimento da compra, com a restituição integral dos valores pagos, uma vez que lhe foi repassada informação relevante e limitadora quanto ao uso do produto após a aquisição, além de não ter sido restituído seu aparelho original.

TRATATIVAS

22/05/2025 - Audiência

Situação: Aberta