



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.11.0564.001.00037-3

Data/Hora de Abertura: 24/11/2025 às 09:39:29

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: RUBERLANIA RODRIGUES LIMA

CPF do Consumidor: 033.819.083-08

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
O AMIGAO	O AMIGAO CELULARIS LTDA	50.981.912/0001-60	25.11.0564.001.00037-301

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:

Relata a consumidora que adquiriu, em 03/10/2025, um aparelho celular Apple iPhone 12 Pro Max 128GB seminovo na loja “O Amigão dos Celulares”. Informa que, desde o início, o aparelho apresentava aquecimento excessivo. Em determinada ocasião, enquanto realizava o carregamento do dispositivo, o celular superaqueceu a ponto de ocasionar o craquelamento da parte traseira.



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

A consumidora dirigiu-se à loja para solicitar a devida assistência, porém foi informada de que o estabelecimento não arcaria com o reparo. Diante da negativa, buscou o Procon para intermediação do conflito.

Pedido:

Dessa forma, requer a consumidora a substituição da parte traseira do aparelho.

TRATATIVAS

24/11/2025 - Audiência

Situação: Aberta