



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: 25.09.0564.001.00067-3

Data/Hora de Abertura: 24/09/2025 às 09:41:16

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: PEDRO HENRIQUE GOMES FERREIRA

CPF do Consumidor: 024.058.133-43

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
IBYTE	TECNO INDUSTRIA E COMERCIO DE COMPUTADORES LTDA	07.272.825/0031-20	25.09.0564.001.00067-301

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: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

No dia 10 de setembro de 2025, o consumidor contratou os serviços da assistência técnica para o reparo de seu equipamento. Foi informado pela loja de que seria indispensável a aquisição de



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

novos cartuchos, pois, segundo a assistência, o reparo somente seria concluído com sucesso caso os cartuchos fossem substituídos.

O consumidor efetuou o pagamento de R\$ 159,80 (cento e cinquenta e nove reais e oitenta centavos), conforme orientação da assistência, acreditando que a substituição dos cartuchos fazia parte necessária do serviço. Entretanto, após a cobrança e a instalação dos cartuchos, o problema do equipamento não foi solucionado, contrariando a promessa feita pela assistência técnica. Ademais, a assistência se recusou a devolver os valores pagos pelos cartuchos, mesmo tendo prestado um serviço que não atendeu ao resultado ofertado.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor solicita:

- O estorno integral dos valores pagos referentes aos cartuchos.

TRATATIVAS

24/09/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta