



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2501056400100061301

Data de retorno do consumidor(a): 07/02/2025

Horário: 09:00 h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): INGRID FIGUEIREDO DUARTE

NPJ/CPF: 061.801.093-97

Endereço: Rua 10 - 49 - Boa Vista - Maracanaú - CE - 61901-340

Telefone: (85) 99974-1213

E-mail: ingridfigueredo2012@gmail.com

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Motorola Brasil

Nome Fantasia: Motorola Brasil

CPF/CNPJ: 01.472.720/0003-84

Endereço de Correspondência: Avenida Chedid Jafet - 222 BLOCO: D; CONJ: 11/12/22 - ANDAR 1 - Vila Olímpia - São Paulo - SP - 04551-065

Telefone Institucional: (11) 3847-0514

E-mail Institucional: juridico-motorola@motorola.com

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata parte autora que no dia 12 de Novembro de 2024, efetuou a compra de um aparelho celular da empresa ora reclamada **MOTOROLA** (SMARTPHONE MOTOROLA MOTO G04s, 128GB, GRAFITE 4GB RAM 6,6", CÂM 50MP + SELFIE 5MP DUAL CHIP), de forma virtual, através do aplicativo **MAGALU**, no qual foi desembolsado **R\$683,59** (seiscentos e oitenta e três reais e cinquenta e nove centavos) parcelado em cinco vezes no cartão de crédito (final 4984). Garante a consumidora que o produto chegou na sua residência 9 dias depois do ato da compra, entretanto, também informa que o produto veio com defeitos no qual lhe impedia de utilizá-lo (o produto está desligando, não está recebendo ligações e etc). Consequentemente, a parte reclamante encaminhou o aparelho para a autorizada porém, afirma que nada mudou e permanece ainda com os problemas, posteriormente, entrou em contato com a reclamada através dos números fornecidos pelo o aplicativo de origem da compra mas não obteve êxito até a presente data. Dito isto, dirigiu-se até a sede deste órgão para tentar solucionar o seu caso de forma pacífica e eficaz.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

Pedido:

Desta forma, mediante essa situação, requer a consumidora um aparelho novo ou o ressarcimento do valor efetuado no ato da compra, creditado no cartão final 4984, de modo a evitar novos transtornos futuros para ambas as partes.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 27 de Janeiro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PROCON MUNICIPAL
PREFEITURA DE MARACANAÚ
Lucas Silva
SETOR DE ATENDIMENTO

LUCAS SILVA SOARES RODRIGUES - Atendente

Ciente e de acordo:

INGRID FIGUEIREDO DUARTE

INGRID FIGUEIREDO DUARTE - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____