



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: 25.05.0564.001.00049-3

Data/Hora de Abertura: 19/05/2025 às 11:41:38

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: GUILHERME DE SOUZA MEDEIROS

CPF do Consumidor: 045.352.323-42

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CENTROCELL	M S P CORDOVIL SERVI LTDA	46.960.748/0001-37	25.05.0564.001.00049-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Aparelho celular

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

Relato:

O consumidor informa que, ao tentar adquirir um aparelho celular no valor de R\$ 1.800,00 (mil e oitocentos reais), realizou o pagamento de R\$ 700,00 (setecentos reais) via PIX, por meio do Banco Santander. No momento da transação, ao ler o QR Code na máquina da loja, o valor foi devidamente debitado de sua conta corrente nº 02069501-6, agência 4470, conforme comprovante emitido pelo banco.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Entretanto, não foi gerado comprovante pela máquina da empresa reclamada. De acordo com as informações prestadas pelas vendedoras da loja, o valor não foi creditado na conta da empresa.

Ao questionar a situação, o consumidor foi impedido de concluir a compra do aparelho celular. Até a presente data, o valor pago via PIX não foi estornado à sua conta bancária.

Diante dos fatos, o consumidor dirigiu-se até a sede deste órgão em busca de uma solução para o ocorrido.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer o estorno do valor pago.

TRATATIVAS

19/05/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta