



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.09.0564.001.00032-3

Data/Hora de Abertura: 09/09/2025 às 09:35:39

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: PEDRO LUCAS CIPRIANO BARBOSA

CPF do Consumidor: 615.317.723-90

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
AT3 INFORMÁTICA	49.093.390 ALINE TEOFILO RIBEIRO MARQUES	49.093.390/0001-80	25.09.0564.001.00032-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Televisão

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

Relato:

O consumidor relata que possui uma televisão Samsung, modelo UN55RU7100GXZD, cuja tela começou a apresentar desfoque na parte inferior. Diante desse problema, a televisão foi encaminhada para conserto na empresa AT3 Informática. Após o reparo, o consumidor recebeu o



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

aparelho com o defeito inicial aparentemente solucionado, contudo, constatou que a tampa traseira da televisão encontrava-se quebrada. O aparelho foi então enviado novamente para reparo.

No retorno do segundo conserto, após aproximadamente sete dias, a televisão apresentou novo problema, apagando completamente. Ao entrar em contato com a empresa responsável pelo serviço, foi informado que a responsabilidade pelo defeito seria do consumidor.

Diante da situação, o consumidor buscou auxílio junto ao Procon, visando a resolução do conflito.

Pedido:

Requer-se, portanto, o ressarcimento no valor pago de R\$ 500,00 (quinhentos reais)

TRATATIVAS

09/09/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta