



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00042-3

Data/Hora de Abertura: 19/05/2026 às 09:46:29

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Deusiran da Costa Silva

CPF do Consumidor: 837.034.623-53

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
PHILCO ELETRÔNICOS	PHILCO ELETRONICOS SA	11.283.356/0001-04	26.05.0564.001.00042-301
IMPERIO MOVEIS E ELETRO S.A	IMPERIO MOVEIS E ELETRO S.A	27.936.211/0050-75	26.05.0564.001.00042-302

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, em 26/03/2026, acionou a garantia de um ano do aparelho eletrônico (televisão) da marca Philco, após sete meses de uso, que está dentro do prazo de um ano, tendo



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

em vista que o produto foi adquirido em agosto do ano anterior. O aparelho apresentou defeito no display da tela, ocasionando a ausência de imagem e deixando a tela completamente preta.

Após o prazo de 30 dias, em 26/04/2026, o consumidor entrou em contato com um representante da loja onde realizou a compra do produto. Na ocasião, foi informado de que a peça necessária para o conserto do aparelho ainda não havia sido entregue.

Posteriormente, o consumidor entrou em contato com a fabricante Philco, a fim de obter esclarecimentos acerca da demora na entrega da peça. Contudo, a empresa reclamada limitou-se a informar que o consumidor deveria aguardar por prazo indeterminado.

Diante da ausência de solução, o consumidor tentou firmar um acordo com a reclamada, porém não obteve qualquer retorno. Ademais, ao verificar a nota de serviço referente à suposta realização da troca da peça, constatou-se que tanto a empresa reclamada quanto a loja intermediadora da venda registraram a conclusão do serviço sem o efetivo cumprimento do reparo, ocasionando a permanência da ausência do produto ao consumidor e a prorrogação indefinida do conserto.

Assim, o consumidor procurou este Órgão em busca de uma solução eficiente para o caso.

Pedido: Por fim, o consumidor requer a substituição do produto por outro aparelho semelhante ao originalmente adquirido.

TRATATIVAS

19/05/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta