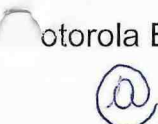


**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.01.0564.001.00061-3**Data/Hora de Abertura:** 27/01/2025 às 13:33:19**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS SILVA SOARES RODRIGUES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** INGRID FIGUEIREDO DUARTE**CPF do Consumidor:** 061.801.093-97**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
 Motorola Brasil	MOTOROLA MOBILITY COMÉRCIO DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA	01.472.720/0003-84	25.01.0564.001.00061-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Internet**Área:** Produtos de Telefonia e Informática**Assunto:** Aparelho celular**Problema:** Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica**Relato:**



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

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 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.

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.

TRATATIVAS

27/01/2025 - Carta

Situação: Aberta