



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00061-3

Data/Hora de Abertura: 19/10/2026 às 10:43:42

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: Francisca Helena Nogueira Farias

CPF do Consumidor: 448.574.973-87

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CDC MARACANAÚ TELEFONIA LTDA ME	CDC MARACANAÚ TELEFONIA LTDA ME	53.473.346/0001-73	26.10.0564.001.00061-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Aparelho celular

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

Relato:

Relata a consumidora que, em 04/06/2026, adquiriu um aparelho celular da marca Infinity Smart 9 junto à loja Casa do Celular. Afirma que, após a compra, o aparelho passou a apresentar problemas de funcionamento, como travamentos, superaquecimento, desligamentos inesperados e emissão de voz espontânea, sem qualquer comando.



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

Informa que compareceu à loja por 03 (três) vezes em busca de solução, ocasião em que um funcionário atribuiu os problemas a determinados itens do aparelho e à película de proteção. Contudo, afirma que as orientações recebidas não solucionaram os defeitos apresentados.

Diante da ausência de solução, a consumidora buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido:

Requer a consumidora a restituição do valor pago.

TRATATIVAS

19/10/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta