



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR -- PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.03.0564.001.00008-3
Data/Hora de Abertura: 10/03/2025 às 14:02:04
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: Telefone

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: FRANCISCA GLEICIANE DA SILVA
CPF do Consumidor: 601.018.753-20

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	25.03.0564.001.00008-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física
Área: Produtos de Telefonia e Informática
Assunto: Aparelho celular
Problema: Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa

Relato:

Relata a consumidora que adquiriu um celular XIAOMI no dia 07/03/2024, por R\$1.399,99(MIL TREZENTOS E NOVENTA E NOVE REAIS E NOVENTA E NOVE CENTAVOS) pagos em 12(DOZE) parcelas de R\$ 127,27(CENTO E VINTE E SETE REAIS E VINTE E SETE CENTAVOS). Lhe foi entregue uma garantia de 01 ano pela Fabricante e 01 ano de suporte técnico pela loja. Entretanto, no fim janeiro de 2025, o celular apresentou um vício da tela esta descolando da base. Quando a consumidora foi à loja para saber o que fazer, lhe foi passado o



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

número da autorizada, que segundo o DDD é em São Paulo (11). Com a impossibilidade de contato com a autorizada (Diz que o número não existe) a consumidora retornou à loja para tentar chegar em uma solução, entretanto houve um tratamento pouco cordial por parte da empresa. Por isso a consumidora decidiu vir até a sede do PROCON para buscar uma tratativa eficaz.

Pedido:

Diante do exposto a consumidora requer a devolução da quantia paga, tendo em vista que por questões de urgência, a mesma adquiriu um outro aparelho celular em outro lugar.

TRATATIVAS

10/03/2025 - **Audiência**
Situação: Aberta