

**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:** 25.01.0564.001.00046-3**Data/Hora de Abertura:** 20/01/2025 às 08:39:08**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** FRANCISCO DAS CHAGAS FARIAS**CPF do Consumidor:** 607.306.473-07**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
D TUDO CELULAR	D TUDO CELULAR LTDA	55.190.678/0001-76	25.01.0564.001.00046-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**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:**

Relata a parte consumidora que, no dia 12/12/2024, realizou a compra de um aparelho celular modelo Xiaomi Redmi Note 12S - 256GB, no valor de R\$ 2.399,99 (dois mil trezentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos). No entanto, recebeu um desconto no valor de R\$ 599,99 (quinhentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos), ficando no total de R\$ 1.800,00 (mil e oitocentos reais). A entrada foi no valor de R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais), e o restante, que deveria ser no valor de R\$ 1.350,00 (mil trezentos e cinquenta reais), foi parcelado



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

através de um financiamento juntamente com o serviço PayJoy, sendo dividido em 18 vezes de R\$ 167,98 (cento e sessenta e sete reais e noventa e oito centavos), totalizando o valor de R\$ 3.473,64 (três mil quatrocentos e setenta e três reais e sessenta e quatro centavos).

O reclamante afirma que já possuía um chip da operadora Brisanet e, ao realizar a compra do novo aparelho, questionou se o mesmo aceitava o chip de sua operadora, e ato da compra, foram realizados testes com o chip, e foi esclarecido que estava funcionando perfeitamente, permitindo fazer e receber ligações, além de receber mensagens de SMS e WhatsApp. No entanto, ao chegar em casa, o consumidor percebeu que não conseguia receber ligações nem mensagens SMS, o que impedia o recebimento de protocolos bancários via SMS. Além disso, ao tentar retirar o chip do celular, o aparelho ficava bloqueado.

Após cinco dias, o consumidor retornou à loja onde comprou o aparelho e foi informado que iriam entrar em contato com a operadora para desbloquear o aparelho, mas isso não foi resolvido. O consumidor, então, foi até uma loja da Brisanet e foi informado que o modelo do aparelho adquirido não aceita o chip da operadora mencionada. Retornando à loja de compra, foi informado que iriam realizar a troca do aparelho, mas que o consumidor deveria se dirigir até uma loja em Fortaleza. Ao chegar à loja indicada, o consumidor foi informado de que o problema deveria ser resolvido na loja onde o aparelho foi adquirido.

Diante desse desencontro de informações, da ausência de solução para o seu problema e com o objetivo de resolver a situação de forma pacífica e eficaz, o consumidor procurou a sede deste órgão.

Pedido: Diante exposto requer o reclamante que seja cancelado o seu financiamento, e que o mesmo possa devolver o aparelho.

TRATATIVAS

20/01/2025 - Audiência

Situação: Aberta