



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2503056400100055301

Data de retorno do consumidor(a): 09/04/2025
Horário 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): TARCISIO RICARDO DA SILVA JUNIOR

CNPJ/CPF: 018.475.763-03

Endereço: Rua 17 - 650 - Novo Maracanaú - Maracanaú - CE - 61905-600

Telefone: (85) 98822-9617

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Positivo Tecnologia

Nome Fantasia: Positivo Tecnologia

CPF/CNPJ: 81.243.735/0001-48

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: 0800 644 7500

E-mail Institucional: procon@positivo.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata o consumidor, que ao adquirir um notebook da positivo no dia 07/02/2025, tendo o mesmo chegado dia 12/02/2025 já que se tratou de uma compra por meio de canais virtuais da empresa Magazine Luiza. Exatamente 1 (um) mês após a chegada do produto, o mesmo apresentou vício e o consumidor abriu chamado com a fabricante ora reclamada (POSITIVO). A reclamada o orientou ir numa assistência técnica autorizada, a mesma localiza-se em Fortaleza. Indo na assistência, o consumidor foi informado que o vício se decorria por causa da queimação da placa mãe. Passado o tempo de reparo, o consumidor dia 26/03, no fim da tarde, retirou o produto. No dia seguinte, ao tentar utilizar o produto, ele percebeu que o teclado estava danificado, teclas não correspondentes com sua respectiva função, outras não funcionavam entre outros vícios. Novamente o consumidor abriu outro chamado com a fabricante ora reclamada e a mesma o orientou ir novamente na assistência, porém ele não aceitou, ele solicitou a troca de aparelho, entretanto a fabricante recusou, afirmando que seu caso não era condizente com a política de troca. Por conta da situação e dependendo do produto para seu trabalho, o mesmo se dirigiu até a sede deste órgão para buscar uma solução eficaz.

Pedido:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

Diante do exposto, o consumidor requer a troca de seu aparelho por um novo.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 31 de Março de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

TARCISIO RICARDO DA SILVA JUNIOR - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____