



Câmara Municipal de
Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON
Maracanaú



PROCESSO F.A Nº: 25.01.0564.001.00061-301

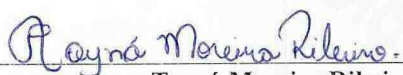
DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora INGRID FIGUEREDO DUARTE em face da empresa fornecedora MOTOROLA MOBILITY COMÉRCIO DE PRODUTOS ELETRONICOS LTDA, através da qual aduz que efetuou a compra de um aparelho MOTOROLA SMARTPHONE MOTO G04S, 128GB, GRAFITE 4GB RAM 6,6, CÂM 50MP + SELFIE 5MP DUAL CHIP, por meio de aplicativo, no valor de R\$ 683,59 (seiscentos e oitenta e três reais e cinquenta e nove centavos). Informou que o produto chegou em sua residência 09 dias depois do ato da compra, entretanto o produto veio com defeito, está desligando, não recebendo ligações, entre outros problemas. Após essa verificação, encaminhou o aparelho para a autorizada da empresa reclamada, mas ao retornar foi visto que permanecia os mesmos vícios. Entrou em contato com a empresa que efetuou a compra, mas não obteve retorno. Requereu a consumidora um aparelho de celular novo ou o ressarcimento do valor.

Após análise dos autos, verifica-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, apresentação de defesa, entretanto, em manifestação da consumidora às fls. 40, informou que a empresa reclamada entrou em contato para fazer uma proposta de acordo e assim solucionou o problema, recebendo um novo aparelho celular.

Diante do exposto, caracteriza-se a presente reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 09 de abril de 2025.



Tayná Moreira Ribeiro
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que houve **ACORDO EXTRA PROCON** entre as partes, conforme manifestação do consumidor a fls. 40, na qual afirma que a demanda foi resolvida e a empresa ofertou um novo aparelho celular, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 09 de abril de 2025.



DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú