



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.03.0564.001.00004-3

**Data/Hora de Abertura:** 02/03/2026 às 11:07:00

**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:** GUILHERME ALMEIDA DA SILVA

**CPF do Consumidor:** 610.301.323-21

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
PHILCO	PHILCO	11.283.356/0002-87	26.03.0564.001.00004-301
ELETRONICOS SA	ELETRONICOS SA		

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

**Assunto:** Televisão

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

**Relato:**

Relata o consumidor que adquiriu uma televisão em 01/03/2025, conforme Nota Fiscal nº 70378, informando que, desde a aquisição, o produto apresentou, por três vezes, o mesmo vício consistente no apagamento da imagem, permanecendo apenas o áudio em funcionamento.



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

Aduz que encaminhou o aparelho à assistência técnica autorizada em duas oportunidades, tendo sido realizados os devidos reparos. Contudo, após curto período de uso, o defeito voltou a se manifestar, evidenciando a ausência de solução definitiva para o problema apresentado.

Diante da reiteração do vício e da inexistência de reparo eficaz, o consumidor buscou o Procon com o objetivo de promover a devida intermediação administrativa.

**Pedido: Requer, assim, a restituição integral do valor pago pelo produto.**

**TRATATIVAS**

---

02/03/2026 - **Audiência**

**Situação:** Aberta