



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: 25.07.0564.001.00011-3

Data/Hora de Abertura: 02/07/2025 às 12:08:24

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: GIÁCOMO GUILHERME GOMES DE SOUZA

CPF do Consumidor: 636.663.143-33

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CENTROCELL	M S P CORDOVIL SERVI LTDA	46.960.748/0001-37	25.07.0564.001.00011-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Aparelho celular

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

Relato:

Relata o consumidor que, no dia 09 de maio de 2025, comprou um aparelho de celular da marca Infinix, modelo Hot 50i, com 256 GB de armazenamento e 8 GB de memória RAM, na cor Sleep Black, no valor total de R\$ 1.699,00 (mil seiscentos e noventa e nove reais).



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

O pagamento foi realizado da seguinte forma: R\$ 425,00 (quatrocentos e vinte e cinco reais) pagos como entrada no ato da compra, e o valor restante financiado por meio do aplicativo PayJoy.

Após uma semana de uso, o aparelho passou a apresentar diversos problemas de funcionamento, tais como:

- Fechamento repentino da tela;
- Desligamento automático sem comando do usuário;
- Travamentos constantes;
- Fechamento de aplicativos de forma inesperada.

Diante disso, o consumidor entrou em contato com a loja por meio do Instagram, sendo orientado a levar o aparelho até o estabelecimento para análise. Ao comparecer à loja, foi informado de que seria realizada uma atualização de software e que o aparelho precisaria ficar retido. O celular permaneceu na loja por cerca de uma semana.

Ao buscar o aparelho e testá-lo em casa, o consumidor percebeu que o celular havia sido resetado, e que os mesmos problemas continuavam ocorrendo ao instalar e utilizar os aplicativos.

O consumidor voltou a entrar em contato com a loja, solicitando o ressarcimento do valor pago ou a troca do aparelho por outro modelo ou marca diferente, considerando que o produto adquirido estava com vício recorrente. Contudo, a loja negou o pedido, informando que somente poderia efetuar a troca por outro aparelho do mesmo modelo, o que não atende à solicitação do consumidor, além de que o consumidor necessita do aparelho para trabalhar.

Dessa forma, o consumidor buscou o Procon para uma intermediação e buscar uma solução eficaz.

Pedido:

Requer o consumidor

1. O desfazimento do negócio;
2. A restituição integral do valor pago.

TRATATIVAS

02/07/2025 - Audiência

Situação: Aberta