



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.03.0564.001.00044-3

Data/Hora de Abertura: 17/03/2026 às 11:27:33

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: JOSE VINICIUS DOS SANTOS BANDEIRA

CPF do Consumidor: 546.838.583-04

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Motorola Brasil	MOTOROLA MOBILITY COMÉRCIO DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA	01.472.720/0003-84	26.03.0564.001.00044-301

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:



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

Relata o consumidor que, em janeiro de 2026, observou que seu aparelho celular, modelo Motorola Defy, passou a apresentar defeito na tela, a qual começou a se descolar.

Considerando que o produto ainda se encontrava no período de garantia, o consumidor entrou em contato com a fabricante. Em fevereiro de 2026, foi aberto protocolo de atendimento, ocasião em que, posteriormente, o consumidor foi informado de que teria perdido o direito à garantia, sob a alegação de que o aparelho não seria homologado.

Ao questionar tal informação, o consumidor apresentou a nota fiscal de compra, a qual, de fato, continha erro de emissão. Contudo, na mesma oportunidade, apresentou também a Carta de Correção Eletrônica (CC-e), documento no qual constam corretamente os dados do aparelho adquirido. Ainda assim, a empresa reclamada não atendeu à demanda apresentada.

Não tendo sua solicitação resolvida, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido: Diante do exposto, requer o consumidor a substituição imediata do aparelho por outro em perfeitas condições de uso ou, alternativamente, a devolução integral do valor pago.

TRATATIVAS

17/03/2026 - **Carta**

Situação: Aberta