



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: 25.06.0564.001.00013-3

Data/Hora de Abertura: 04/06/2025 às 15:03:33

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: LIDIANA LIMA AMARAL

CPF do Consumidor: 007.329.533-75

Nome do Procurador: EDILLA CAROLINE MENDES

CPF do Procurador: 047.783.643-76

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
NP INFORMATICA	NP INFORMATICA LTDA	09.312.972/0001-96	25.06.0564.001.00013-301
Motorola Brasil	MOTOROLA MOBILITY COMÉRCIO DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA	01.472.720/0003-84	25.06.0564.001.00013-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Aparelho celular



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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

Relato:

A procuradora relata que, no mês de junho de 2024, foi adquirido um smartphone da marca Motorola no valor de R\$ 838,00 (oitocentos e trinta e oito reais), utilizando o cartão de crédito de uma amiga da requerente. O aparelho foi adquirido com garantia estendida: o primeiro ano oferecido pela fabricante (Motorola) e o segundo ano pela loja vendedora, embora este ainda não esteja em vigor.

Em agosto de 2024, foi percebido que o aparelho começou a superaquecer. Diante disso, a procuradora dirigiu-se à loja onde foi realizada a compra, sendo orientada a procurar uma assistência técnica autorizada da fabricante. Atendendo à orientação, a procuradora levou o aparelho à autorizada localizada em Fortaleza, onde o smartphone foi retido para análise.

Após aproximadamente uma semana, a assistência técnica informou que a garantia não seria aplicada, alegando que o aparelho apresentava a tela descolando, o que, segundo eles, não seria coberto pela garantia. No entanto, a procuradora afirma que o descolamento da tela ocorreu justamente como consequência do superaquecimento do dispositivo.

Foi informado à procuradora que o reparo teria um custo de R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais), valor este que ela não aceitou pagar. Ressalta ainda que, desde agosto de 2024, vem tentando, sem sucesso, solucionar a situação diretamente com os envolvidos. Diante da ausência de resolução, a procuradora recorreu à sede deste órgão em busca de uma solução.

Pedido:

Diante do exposto, a procuradora requer o conserto do aparelho ou a devolução integral do valor pago.

TRATATIVAS

04/06/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta