



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00016-3

Data/Hora de Abertura: 05/08/2026 às 08:33:40

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Maria Auricélia do Nascimento

CPF do Consumidor: 145.038.258-44

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Inter	Banco Inter S/A	00.416.968/0001-01	26.08.0564.001.00016-301
VIA VAREJO S/A	VIA VAREJO S/A	33.041.260/0486-04	26.08.0564.001.00016-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Televisão

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

Relato:

A consumidora relata que, no mês de maio do corrente ano, realizou a compra de uma SMART TV 32" HD Philco P32CRB, por meio da plataforma da reclamada (Inter), pelo valor de R\$ 1.207,29.



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

Informa que o produto foi entregue fora do prazo inicialmente previsto, tendo sido recebido em 08/06. Ao desembalar o aparelho e tentar ligá-lo, constatou que a tela estava trincada, apresentando a imagem completamente escura, o que impossibilita sua utilização e torna o produto impróprio para o uso.

Diante da situação, a consumidora registrou diversos chamados e protocolos de atendimento junto à plataforma da reclamada, visando à resolução da demanda. Entretanto, recebeu apenas confirmações de abertura dos protocolos e informações de que as solicitações estavam em análise, sem qualquer retorno conclusivo ou solução efetiva. Foram registrados protocolos nas datas de 08/06, 12/06, 01/07, 08/07 e 13/07, todos sem êxito.

Além disso, a consumidora buscou contato diretamente com a empresa responsável pela venda do produto. Contudo, não obteve sucesso, tendo em vista que a loja reclamada está localizada no município de Duque de Caxias, no Estado do Rio de Janeiro, o que dificultou a resolução da demanda.

Até a presente data, a consumidora permanece na posse de um produto danificado, sem que tenha recebido qualquer solução administrativa para o caso.

Diante da ausência de resolução na esfera administrativa, a consumidora recorre a este Órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido: Dessa forma, a consumidora requer o estorno integral do valor pago pelo produto, no montante de R\$ 1.207,29.

TRATATIVAS

05/08/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta