



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2603056400100044301

Data de retorno do consumidor(a): 27/03/2026

Horário10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JOSE VINICIUS DOS SANTOS BANDEIRA

CNPJ/CPF: 546.838.583-04

Endereço: Rua 59 - 116 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-230

Telefone: (85) 99267-2010

E-mail: viny362012@gmail.com

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Motorola Brasil

Nome Fantasia: Motorola Brasil

CPF/CNPJ: 01.472.720/0003-84

Endereço de Correspondência: Avenida Chedid Jafet - 222 BLOCO: D; CONJ: 11/12/22 - ANDAR 1 - Vila Olímpia - São Paulo - SP - 04551-065

Telefone Institucional: (11) 3847-0514

E-mail Institucional: juridico-motorola@motorola.com

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

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.



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

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.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 17 de Março de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

JOSE VINICIUS DOS SANTOS BANDEIRA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____