



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.02.0564.001.00099-3
Data/Hora de Abertura: 28/02/2025 às 09:53:29
Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE
Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE
Técnico do Atendimento: LUCAS RODRIGUES FREIRE
Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ALDENIRA DA SILVA DUARTE
CPF do Consumidor: 410.851.593-53

~~40030.896.816311~~ ✓

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
TERABYTE SHOP	TERABYTE ATACADO E VAREJO DE PRODUTOS DE INFORMATICA LTDA	40 097 582 070 BR 07.993.973/0004-60 40 030.896.37931 ✓	25.02.0564.001.00099-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet
Área: Produtos de Telefonia e Informática
Assunto: Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd dvd, outras mídias, roteador, software, scanner etc)
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 a parte consumidora que, no dia 13/06/2024, realizou, via internet, a compra de uma placa-mãe Gigabyte B550M K, no valor de R\$ 723,32 (setecentos e vinte e três reais e trinta e dois centavos), incluindo o valor do frete e da garantia de um ano. No dia 20 de janeiro de 2025, sua placa-mãe entrou em curto, impossibilitando a CPU de ligar. Então, no dia 23 de janeiro de 2025, a consumidora entrou em contato com a loja por meio do próprio site. O fornecedor solicitou algumas informações, como o modelo do processador, o número de série do produto, entre outros dados, juntamente com fotos do item. No dia 06 de fevereiro de 2025, foi solicitado o recolhimento da placa-mãe e, no dia seguinte, a consumidora enviou o produto via Correios, arcando com o valor do envio de R\$ 30,00 (trinta reais). No dia 25 de fevereiro de 2025, a consumidora recebeu, via e-mail, uma resposta afirmando que o problema ocorreu devido a oxidação/ferrugem. A consumidora alega que, no local onde a placa-mãe ficava, não havia possibilidade de contato com água e, portanto, não concorda com a resposta do fornecedor. Afirma também que a placa-mãe era utilizada para estudos e, por esse motivo, se sente prejudicada, pois a queima da placa, ocasionou a também a queima de seu processador (AMD Ryzen 5 5600G), no valor de R\$ 850,00 (oitocentos e cinquenta reais), e por esse motivo, veio até a sede deste órgão para tentar conseguir solucionar o seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora, o reparo tanto da placa mãe quando do processador com as mesmas configurações.

TRATATIVAS

28/02/2025 - **Audiência**
Situação: Aberta