



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: 25.05.0564.001.00060-3

Data/Hora de Abertura: 21/05/2025 às 10:51:28

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: DAYLANE KETTELIN ALMEIDA DA SILVA

CPF do Consumidor: 086.539.773-25

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Assurant Seguradora	Assurant Seguradora S.A.	03.823.704/0001-52	25.05.0564.001.00060-301
IBYTE	TECNO INDUSTRIA E COMERCIO DE COMPUTADORES LTDA	07.272.825/0031-20	25.05.0564.001.00060-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)

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

Relato:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

A consumidora informa que adquiriu um computador da marca Goldentec, modelo UDA P-GCL (I5 2G 4,240), com identificação complementar MODELO: 6,2,4,8,N,N,N,N-52338, conforme consta na nota fiscal nº 54090, emitida em 30 de agosto de 2023, na loja Tecno Indústria e Comércio de Computadores Ltda. (lbyte). O produto adquirido contava com garantia legal de 12 (doze) meses, fornecida pela própria loja, bem como uma garantia estendida adicional de 12 (doze) meses, contratada junto à Assurant Seguradora S.A.

No entanto, ainda no ano da aquisição, o equipamento passou a apresentar falhas recorrentes. Por diversas vezes, a consumidora precisou acionar a seguradora para reparos, tendo sido os serviços realizados conforme os sinistros registrados sob os números 45128051 e 45002551, entre outros. Apesar das intervenções técnicas, os problemas persistiram, submetendo o equipamento a constantes manutenções, o que comprometeu gravemente sua funcionalidade e confiabilidade.

Ressalte-se que, em uma das ocasiões, a empresa reclamada atribuiu um dos defeitos ao acúmulo de sujeira no interior do equipamento, exigindo da consumidora o pagamento de valor adicional por um serviço de limpeza, fora da cobertura contratual.

Diante da reincidência dos vícios e da evidente instabilidade no desempenho do produto, a consumidora manifesta sua insatisfação com a solução exclusivamente reparadora adotada até o momento, sobretudo em razão da proximidade do término da garantia contratada, o que poderá deixá-la desassistida, ainda que os mesmos defeitos venham a se repetir.

Pedido: Nesse contexto, a consumidora requer a troca imediata do computador por outro novo, da mesma espécie e com plenas condições de uso, a fim de garantir o pleno exercício de suas atividades pessoais e/ou profissionais, resguardando seus direitos enquanto consumidora.

TRATATIVAS

21/05/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta