

**CENTRO PAULA SOUZA  
ETEC DE CIDADE TIRADENTES  
EXTENSÃO ESCOLA ESTADUAL PROFESSOR SIMÃO MATHIAS  
Técnico em Marketing**

**Isabelli Fontes Lopes Lima da Silva**

**Matheus Marques da Costa**

**Nathaly Fraga da Silva**

**Sara Naydha Stowner de Oliveira**

**Wesley Leonardo Borges dos Santos**

**Yasmin Cardoso Gonçalves**

**LEALDADE CEGA: A influência da Apple na decisão de compra dos  
consumidores**

**São Paulo**

**2023**

**Isabelli Fontes Lopes Lima da Silva**  
**Matheus Marques da Costa**  
**Nathaly Fraga da Silva**  
**Sara Naydha Stowner de Oliveira**  
**Wesley Leonardo Borges dos Santos**  
**Yasmin Cardoso Gonçalves**

**LEALDADE CEGA: A influência da Apple na decisão de compra dos  
consumidores**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Marketing da Etec Cidade Tiradentes, extensão E.E Professor Simão Mathias, orientado pela Prof. Isabel Cristina Lima da Silva, como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Marketing.

**São Paulo**  
**2023**

## FOLHA DE APROVAÇÃO

LEALDADE CEGA: A influência da Apple na decisão de compra dos consumidores

Trabalho de conclusão de curso apresentado como exigência parcial, para a obtenção do certificado de Técnico em Marketing à Escola Técnica de Cidade Tiradentes, Extensão Escola Estadual Professor Simão Mathias.

### COMISSÃO JULGADORA

Profº

Instituição: Etec Cidade Tiradentes Extensão E.E Professor Simão Mathias

Profº

Instituição: Etec Cidade Tiradentes Extensão E.E Professor Simão Mathias

Profº

Instituição: Etec Cidade Tiradentes Extensão E.E Professor Simão Mathias

Profº

Instituição: Etec Cidade Tiradentes Extensão E.E Professor Simão Mathias

Profº

Instituição: Etec Cidade Tiradentes Extensão E.E Professor Simão Mathias

Professora Orientadora: Isabel Cristina Lima da Silva

São Paulo, 22 de novembro de 2023

## RESUMO

Este estudo tem como propósito explorar e analisar o impacto das estratégias de marketing da Apple nas decisões de compra dos consumidores e na construção de sua lealdade à marca. O foco será direcionado para compreender como as táticas de marketing específicas empregadas pela Apple influenciam as escolhas dos consumidores e promovem a sua fidelização. A partir deste pressuposto, para alcançar o objetivo proposto, serão empregados os seguintes métodos: revisão de literatura, análise de conteúdo, estudos de casos e análises qualitativas. Este presente estudo destinasse a dois principais grupos, sendo o primeiro para estudantes de marketing e administração, podendo utilizar esse estudo de forma aprofundada as táticas de marketing específicas utilizadas pela Apple para influenciar as decisões de compra dos consumidores. Eles poderão conectar essas estratégias com teorias e conceitos de marketing, enriquecendo sua compreensão prática. E o segundo grupo são os consumidores e entusiastas da Apple, terão a oportunidade de entender como a empresa aborda o marketing e como essas estratégias podem estar moldando suas próprias decisões de compra. Essa perspectiva oferecerá uma visão única sobre como as empresas criam demanda e cultivam a lealdade dos clientes.

Palavras-chave: Apple; Estratégias de marketing; Lealdade à marca; entusiastas da Apple; influência do marketing.

## **ABSTRACT**

This study aims to explore and analyze the impact of Apple's marketing strategies on consumers' purchasing decisions and the construction of their loyalty to the brand. The focus will be on understanding how specific marketing tactics employed by Apple influence consumer choices and promote customer loyalty. Based on this assumption, to achieve the proposed objective, the following methods will be used: reading review, content analysis, case studies and qualitative analyses. This present study was aimed at two main groups, the first being for marketing and administration students, who could use this study in depth on the specific marketing tactics used by Apple to influence consumers' purchasing decisions. They will be able to connect these strategies with marketing theories and concepts, enriching their practical understanding. And the second group is Apple consumers and enthusiasts, who will have the opportunity to understand how the company approaches marketing and how these strategies may be shaping their own purchasing decisions. This perspective will offer unique insight into how companies create demand and cultivate customer loyalty.

Keywords: Apple; Marketing strategies; Brand loyalty; Apple enthusiasts; marketing influence.

## SUMÁRIO

|  |    |
|--|----|
| <b>1. INTRODUÇÃO</b> .....   | 6  |
| 1.1 Delimitação do tema.....   | 7  |
| 1.2 Problematização.....   | 7  |
| 1.3 Hipóteses.....   | 7  |
| 1.4 Objetivo geral.....  | 8  |
| 1.4.1 Objetivo específicos.....  | 8  |
| 1.5 Justificativa.....   | 8  |
| 1.6 Metodologia.....   | 9  |
| 1.7 Cronograma.....  | 10 |
| <b>2. O MERCADO DE SMARTPHONES</b> .....                                 | 11 |
| <b>3. MARKETING</b> .....  | 11 |
| 3.1 O que são Estratégias de Marketing?.....                             | 12 |
| <b>4. ESTRATÉGIAS DE MARKETING UTILIZADAS PELA APPLE</b> .....           | 12 |
| 4.1 Product Placemet ou Colocação de produto da Apple.....               | 12 |
| 4.2 Influência do consumidor na Apple.....                               | 13 |
| <b>5. O QUE É BRANDING?</b> .....  | 13 |
| 5.1 Branding da Apple.....   | 13 |
| <b>6. O QUE É DESIGN?</b> .....  | 13 |
| <b>7. O QUE É MARCA?</b> .....   | 14 |
| <b>8. FATORES DE DESENVOLVIMENTO DE LEALDADE DO CONSUMIDOR</b> .....     | 14 |
| <b>9. CONCEITO DE POSICIONAMENTO</b> .....                               | 15 |
| <b>10. POSICIONAMENTO DA APPLE</b> .....                                 | 15 |
| <b>11. SLOGAN: REFORÇO PARA O SEU POSICIONAMENTO</b> .....               | 16 |
| <b>12. O QUE É COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR</b> .....                     | 17 |
| 12.1 Fatores que influenciam o comportamento do consumidor.....          | 17 |
| <b>13. ANÁLISE DE AMBIENTE</b> .....                                     | 17 |
| <b>14. GRÁFICO DA ANÁLISE SWOT BASEADA NA ANÁLISE DE AMBIENTE</b> .....  | 19 |
| 14.1 Recomendações da Análise Swot.....                                  | 20 |
| <b>15. ANÁLISE QUALITATIVA DOS DEPOIMENTOS DO RECLAME AQUI</b> .....     | 21 |
| <b>16. ANÁLISE QUALITATIVA DE DEPOIMENTOS DO GOOGLE FORMULÁRIO</b> ..... | 31 |
| <b>17. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....                                    | 34 |
| <b>18. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....                              | 35 |
| <b>19. ANEXOS</b> .....  | 38 |

## INTRODUÇÃO

A Apple Inc., fundada em 1º de abril de 1976 por Steve Jobs, Steve Wozniak e Ronald Wayne na Califórnia, EUA, emergiu da garagem de Jobs como uma força revolucionária no mundo da tecnologia. Atualmente, a empresa é liderada pelo CEO Tim Cook, que sucedeu a Steve Jobs em 2011.

O Macintosh, lançado em 1984, foi um dos primeiros computadores pessoais a apresentar uma interface gráfica e um mouse, tornando os computadores mais acessíveis e fáceis de usar para um público mais amplo.

O iPod, lançado em 2001, mudou a indústria da música, permitindo que os usuários carregassem milhares de músicas no bolso, revolucionando a maneira como as pessoas ouvem música em movimento.

Desde o lançamento do primeiro iPhone em 2007, a Apple mudou completamente a forma como nos comunicamos, trabalhamos e vivemos. O iPhone introduziu a ideia de um smartphone intuitivo, combinando telefone, iPod e acesso à internet em um único dispositivo.

A introdução do iPad em 2010, dispositivo inovador e visionário, antecipou a tendência da computação móvel e abriu caminho para a criação de uma nova categoria de produtos.

A Apple é mestra em criar uma narrativa convincente e empregar estratégias de influência que cativam as decisões de compra dos consumidores. A combinação de design elegante, marketing envolvente e cultura de exclusividade contribui para seu sucesso. Ela cria um senso de pertencimento por meio da identificação com sua marca, fazendo com que os consumidores se vejam como parte de uma comunidade exclusiva. Além disso, a ênfase na marca em vez das especificações técnicas é uma parte vital da estratégia da Apple. A empresa cria uma experiência emocional em torno de seus produtos, resultando em uma lealdade forte por parte dos consumidores. As filas que se formam no exterior das lojas da Apple em cada lançamento de um novo iPhone são uma manifestação visível dessa lealdade e expectativa.

As pessoas esperam ansiosamente para colocar as mãos nos dispositivos mais recentes, não apenas por suas especificações técnicas, mas também por sua associação com a vanguarda tecnológica e o estilo de vida que a Apple representa. A Apple sempre soube capitalizar na questão do status e da lealdade dos consumidores. Seus produtos são associados a um certo nível de exclusividade e prestígio, o que atrai uma base de fãs devotados. A marca conseguiu construir uma narrativa em torno de seus produtos, fazendo com que as pessoas não apenas os vejam como dispositivos funcionais, mas também como símbolos de um estilo de vida sofisticado.

A lealdade dos consumidores à Apple é notável. Muitos compradores se mantêm fiéis à marca, atualizando seus dispositivos a cada lançamento. Isso se deve em parte à experiência emocional que a Apple cria em torno de seus produtos, mas também é resultado da confiabilidade e consistência que eles oferecem. A Apple construiu uma reputação de qualidade e atenção aos detalhes, o que reforça a ligação entre a marca e seus clientes.

### **1.1 Delimitação do tema**

Lealdade cega: A Influência Da Apple Na Decisão De Compra Dos Consumidores

### **1.2 Problematização**

Como a influência da Apple torna o consumidor excessivamente dependente pela marca, não conseguindo se desvencilhar dela, mesmo que ela não atenda mais às suas necessidades?

### **1.3 Hipóteses**

- **Familiaridade e Conforto:** Os consumidores podem optar por permanecer leais a uma marca familiar porque se sentem confortáveis com o que conhecem e acabam tendo receio de experimentar algo novo.
- **Marketing e Aprovação Social:** As estratégias de marketing criam no consumidor uma percepção de superioridade da marca, levando-o a ignorar outras opções.
- **Pressão Social:** Influências sociais, como pertencer a grupos que favorecem uma marca específica, podem levar à lealdade cega, gerando ao consumidor uma ideia de status.



## **1.4 Objetivo geral**

- Identificar as estratégias de marketing da Apple para compreender sua influência sobre o consumidor na decisão de compra.

### **1.4.1 Objetivos específicos**

- Mostrar como o design dos produtos da Apple reforçam o seu posicionamento.
- Comprovar que a lealdade cega dos consumidores pela marca influencia na decisão de compra.
- Examinar depoimentos, feitos por clientes, através do site Reclame Aqui e um questionário desenvolvido no Google Formulários.

## **1.5 Justificativa**

A competitividade no mercado global contemporâneo tem impulsionado as empresas a buscarem estratégias inovadoras para conquistar e manter a fidelidade dos consumidores. A Apple, uma das principais empresas de tecnologia do mundo, emergiu como um exemplo notável de como a construção de uma base de clientes leais pode ser um diferencial competitivo significativo. Nesse contexto, a investigação da lealdade cega dos consumidores em relação à marca Apple, e como isso influencia suas decisões de compra, assume um papel de destaque na compreensão das dinâmicas do mercado e do comportamento do consumidor.

A justificativa para a escolha deste tema reside na crescente relevância da lealdade do consumidor para o sucesso de qualquer empresa. A Apple tem se destacado por sua capacidade única de criar produtos e experiências que geram não apenas clientes, mas verdadeiros defensores da marca. O fenômeno da "lealdade cega" é evidenciado quando os consumidores permanecem fiéis à Apple, mesmo quando existem produtos similares e concorrentes no mercado. Este comportamento vai além da lógica tradicional de avaliação de produtos com base em métricas objetivas e se alicerça na construção de uma relação emocional entre a marca e o consumidor.

## **1.6 Metodologia:**

Para alcançar o objetivo proposto, serão empregados os seguintes métodos de pesquisa:

### **Revisão de literatura:**

Uma revisão abrangente de estudos acadêmicos, artigos e análises de mercado será conduzida para examinar o impacto das estratégias de marketing da Apple nas decisões de compra dos consumidores. Isso permitirá uma compreensão sólida das teorias e conceitos existentes relacionados à influência do marketing no comportamento do consumidor.

### **Análise de conteúdo:**

Serão analisados os materiais de marketing da Apple, incluindo anúncios, campanhas publicitárias, conteúdo em mídias sociais e eventos de lançamento. Essa análise permitirá identificar os elementos-chave enfatizados, como design inovador, experiência do usuário e outros fatores relevantes que influenciam as decisões de compra dos consumidores.

### **Estudo de casos:**

Estudos de caso de consumidores reais que compartilharam suas experiências de compra relacionadas às estratégias de marketing da Apple serão utilizados para oferecer insights práticos. As histórias individuais dos consumidores fornecerão informações valiosas sobre como essas estratégias influenciaram suas decisões de compra e construíram sua lealdade à marca.

### **Análise qualitativa:**

Será realizada a coleta de feedback qualitativo direto dos consumidores para compreender suas percepções sobre as estratégias de marketing da Apple e como essas estratégias influenciam suas escolhas. Isso permitirá uma compreensão aprofundada das experiências e perspectivas dos consumidores.



## 2. O MERCADO DE SMARTPHONES

O mercado de celulares é um setor em constante evolução, impulsionado pelo avanço tecnológico e pela crescente demanda dos consumidores. No cenário global, empresas como Apple, Samsung, Huawei e Xiaomi competem ferozmente para oferecer dispositivos inovadores e recursos avançados. No Brasil, o mercado de celulares também é robusto, com uma grande base de usuários ávidos por tecnologia. De acordo com dados da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações), o país possui milhões de linhas ativas e uma penetração de smartphones em constante crescimento. Empresas estrangeiras e fabricantes locais, como Motorola e Positivo, disputam a preferência dos consumidores brasileiros, oferecendo uma variedade de opções para atender a diferentes orçamentos e necessidades. A ascensão dos smartphones também impulsionou o desenvolvimento de aplicativos e serviços relacionados, criando um ecossistema digital diversificado. Além disso, a popularização de dispositivos móveis contribuiu para transformações significativas em setores como comércio eletrônico, mídia digital e serviços financeiros, impulsionando a economia digital do Brasil. É importante notar que, embora o mercado de celulares seja dinâmico e inovador, também enfrenta desafios, como a rápida obsolescência tecnológica e questões relacionadas à sustentabilidade, como o descarte adequado de dispositivos eletrônicos. (tecblog.net)

## 3. MARKETING

O termo marketing nasceu por volta dos anos 50 também, e chegou no Brasil por meio do professor Karl A. Boedeker, da Fundação Getúlio Vargas. Desde então o marketing vem evoluindo, por meio de estudos e especialistas publicando livros que relatam detalhes da técnica.

Marketing é a forma como as empresas promovem seus produtos e serviços para atrair clientes e aumentar as vendas.

A era pré-marketing foi caracterizada por uma oferta limitada de produtos devido à alta demanda, o que garantia vendas sem a necessidade de estratégias de marketing. No entanto, a Revolução Industrial aumentou a produção e a oferta, levando ao surgimento da concorrência e à necessidade de diferenciação de marca.

No pós-guerra, a intensificação da Revolução Industrial levou as marcas a investirem em propaganda, mas em alguns setores, como alimentos industrializados e produtos de limpeza, isso não era suficiente, resultando no surgimento do marketing. As empresas começaram a entender os clientes para conquistá-los e lucrar a longo prazo.

O Marketing Studies (estudo do mercado) surgiu por volta dos anos 50, para atender a essa demanda, evoluindo ao longo dos anos para se tornar o marketing moderno, envolvendo pesquisas em várias áreas. Já no começo dos anos 40 foi que surgiram os anúncios na TV, que até hoje fazem parte do marketing. Já na década de 70, a tecnologia permitiu que anúncios impressos fossem feitos com maior facilidade, outdoors, anúncios em jornais e revistas começaram a se tornar uma competição para o rádio e TV. O marketing também se expandiu para os meios de comunicação, desde anúncios telefônicos até a era digital com a internet, onde o SEO se tornou uma preocupação central. O marketing digital nasceu com a internet na década de 60, e evoluiu com os mecanismos de busca, blogs e redes sociais tornando-se mais acessível e popular nos anos 80 e 90, dando origem a várias subdisciplinas, como marketing de conteúdo, inbound marketing e marketing de influência. (ignição digital)

### 3.1 O que são estratégias de Marketing?

Estratégias de Marketing são um conjunto de ações colocadas em prática com o intuito de atingir suas metas e obter um bom posicionamento da marca. Temos 12 tipos de estratégias sendo elas: Digital, de Conteúdo, Inbound, Outbound, de Relacionamento, de Produto, de Guerrilha, Viral, Endomarketing, Social, Pessoal e Humanizado. (Patel, 2023)

## 4. ESTRATÉGIAS DE MARKETING UTILIZADAS PELA APPLE

Segundo o site neilpatel.com em sua matéria sobre as estratégias de Marketing da Apple, é descrito que a Apple se apoia em duas estratégias sendo elas: Product Placement (colocação de produto) e a Influência do próprio consumidor. (Patel)

### 4.1 Product Placemet ou colocação de produto da Apple

É uma estratégia de Marketing utilizada através do audiovisual, como por exemplo filmes, videoclipes, programas de televisão, entre outros. Onde as referências a marca ou a um produto específico fazem parte do "roteiro", assim, promovendo a marca ou o produto. (Juxhina Malaj)

A utilização do Product Placement dentro da Apple é bem recorrente principalmente em filmes, porém, sempre refletindo suas crenças e Ideologias. O filme Legalmente Loira lançado em 2001 dirigido por Robert Luketic, promove a marca de forma nada discreta, a aparição da Apple acontece especialmente na cena da palestra onde a personagem Elle Woods aparece em destaque com o computador Mac da Apple. (Erik, 2022)

Percebe-se que Elle Woods é a típica garota de classe alta, estudante de moda, filha do governador e noiva de um jovem que também porta a mesma classe de Elle. Características essas que retratam o público-alvo da Apple.

Outra colocação de produto da Apple é no filme Case Comigo lançado em 2022 dirigido por Kat Coiro, onde os smartphones, mas recentes acabam sendo opções perfeitas para os melhores jogos de cassino da Irlanda, os produtos são colocados de forma visível diante uma ótima iluminação, desta forma, promovendo seus produtos recentes (Erik,2022)

Durante uma entrevista para a revista Vanity Fair o Rian Johnson diretor do filme Entre Facas e Segredos lançado em 2019, comentou sobre a rigidez das diretrizes da Apple na colocação de produtos, onde os vilões são proibidos de aparecer nas telas com produtos da Apple. Ele também cita: "Eles deixam você colocar iPhones nos filmes, mas, e isso é muito importante, se você está assistindo um filme de mistério, vilões não podem ter iPhones. Todo cineasta que tem um vilão a ser descoberto nos seus filmes querem me matar agora" (Francisco, 2020)

### 4.2 Influência do consumidor na Apple

Como segunda estratégia utilizada temos a influência do próprio consumidor, isso se dá pelo grande destaque de diferenciais da Apple diante seus concorrentes, sendo alguns de seus diferenciais a inovação constante, simplicidade, qualidade de Hardware, qualidade dos serviços, assistência de atendimento e técnica, entre outros. Esses fatores marcam seus clientes assim causando a fidelização, mas também não podemos deixar de citar a influência da Apple nas redes sociais que muitas das vezes também é praticada pelos seus usuários. (Gama,2023)

## 5. O QUE É BRANDING?

Branding é uma estratégia central na formação da identidade de uma marca, cujos objetivos abrangem a criação de conexões emocionais com os consumidores e a diferenciação no mercado. Ao transmitir valores e estabelecer uma voz única, o branding visa gerar reconhecimento e confiança, levando à lealdade do cliente e à expansão do público-alvo.

A gestão de marca, por sua vez, envolve a administração coordenada dos elementos visuais, narrativos e experienciais de uma marca. O objetivo é garantir a coesão em todas as interações, criando uma identidade consistente que seja facilmente reconhecível e memorável. Isso contribui para a construção de uma imagem positiva, a percepção de profissionalismo e a transmissão eficaz dos valores centrais da marca. (Sulz, 2019)

### 5.1 O Branding da Apple

A relação entre a Apple e sua estratégia de branding se destaca notoriamente, e diversos elementos significativos estão presentes na abordagem da Apple para a construção de sua marca. A Apple estabeleceu uma identidade de marca sólida e imediatamente reconhecível por meio de seu logotipo da maçã mordida e um design minimalista. Essa coerência aumenta de forma consistente a todos os aspectos da marca, abrangendo desde seus produtos até suas embalagens e campanhas de publicidade. Adicionalmente, a Apple coloca um foco distinto na criação de produtos que ofereçam uma experiência sensacional aos seus usuários, o que contribui para fortalecer sua reputação.

A contínua busca por inovação é uma característica bastante associada à Apple, o que a mantém como uma marca atual e altamente desejável. A empresa também implementa estratégias eficazes de marketing e comunicação para estabelecer um senso de comunidade e fidelidade entre seus clientes.

A marca Apple é profundamente ligada à percepção de qualidade e design superiores, permitindo-lhe precificar seus produtos e serviços em níveis de alto padrão. Esses elementos fundamentais têm desempenhado um papel crucial no sucesso global da Apple como uma marca amplamente reconhecida e almejada (Awari, 2023)

## 6. O QUE É DESIGN?

Segundo o site rockcontent.com Design é um processo que envolve a solução de problemas, devido a amplitude do termo Design eles são divididos em diferentes áreas sendo elas: Design Gráfico, Design de produto, design de ambientes e de moda. No caso da Apple eles trabalham com o Design de Produto que é o ramo que presta suporte para toda e qualquer criação e desenvolvimento para a melhoria ou solução de algum problema diretamente relacionado ao produto. E o Design de experiência que é o processo de compreensão do comportamento do consumidor diante um serviço ou um produto. (Ferreira, 2017)

A Apple se mantém em destaque por diversos motivos, mas um deles com certeza é o Design de seus produtos que são inovadores e modernos. Mas para chegar até aqui a marca teve 4 (quatro) fases de Design, a primeira delas foi a translúcida de 1998 há 1999 com seu iMac G3, com suas linhas arredondadas e o plástico translúcido multicolorido, o computador quebrou todos os padrões de design da indústria de computadores da época. O lançamento do iMac G3 também alavancou as vendas do iBook G3 e o Power Macintosh G3.

A segunda fase é o clássico Design branco de 1999 há 2006, a fase do plástico branco e dos acabamentos polidos, quase brilhantes foi estreado pelo AirPort. O caráter icônico da fase atingiu as primeiras gerações dos iPod, iMac G4 e seu sucessor o iMac G5 onde foi introduzido o “visual iMac” que permanece até os dias atuais juntamente com os Air Pods Pro retratando a

fase branca. A terceira fase é a metálica que surgiu em 2003 e permanece até hoje estreada pelo PowerBook G4 que posteriormente foi substituído pelo MacBook Pro com o visual bem semelhante. O PowerBook G4 apresenta em seu Design a predominância do alumínio e linhas retas e minimalistas, já o MacBook apresenta as bordas de tela em vidro preto, trackpads maiores e estrutura cada vez mais finas, pode-se dizer que todos os MacBooks ainda seguem a mesma linhagem Design. E por fim temos a quarta fase chamada de o futuro, com a saída do Designer Jonathan Ive o criador de todos os Designs da Apple até 2019 a empresa teve de seguir um cronograma de projetos e lançamentos que avança por muitos anos mesmo que a influência de Ive seja sentida nos produtos já podemos notar diferenças na linguagem basicamente tradicional da Apple. Podemos usar como exemplo de mudança o iMac 24 que ainda segue uma linha tênue de detalhes do iMac antigo, o novo computador representa também algumas suspensões como a ausência da logomarca no queixo frontal, as bordas de vidro brancas e as cores. (Santana, 2021)

## 7. O QUE É MARCA?

Uma marca é um sinal distinto que identifica e distingue bens e serviços e certifica o cumprimento de determinadas normas ou especificações técnicas. A marca registrada garante ao seu titular o direito de utilizá-la exclusivamente no território do país no âmbito da atividade econômica. Ao mesmo tempo, a conscientização do consumidor pode agregar valor a um produto ou serviço. Na Apple, a força e o reconhecimento de sua marca representam um método valioso. A empresa é admirada por sua identidade visual única e pela excelência de seus produtos. A proteção por meio do registro da marca, que inclui a logotipo da maçã, sua distinta imagem e impede o uso não autorizado por terceiros. Além disso, o nível de familiaridade que os consumidores têm com a marca Apple acrescenta valor aos seus produtos e serviços, comprovando uma reputação de confiabilidade, inovação e qualidade. Isso pode motivar os consumidores a investirem mais em produtos Apple em comparação com alternativas concorrentes. (designportugal.net)

## 8. FATORES DE DESENVOLVIMENTO DE LEALDADE DO CONSUMIDOR

Pode-se avaliar o quanto a marca Apple utiliza da sua imagem para atrair seus clientes, conseguindo ao longo dos anos fazer com que as pessoas associem a marca com qualidade e inovação, por meio do lançamento de seus produtos, conseguindo assim, agregar valor.

A Apple conquistou a fidelidade dos consumidores ao longo do tempo, mesmo sem fazer grandes alterações em seus produtos. Sua marca é conhecida por sua inovação tecnológica, o que cria uma conexão emocional com os consumidores. A empresa possui registros em vários países, o que expande seu mercado e transmite maior confiança aos consumidores ao comprar seus produtos.

Outra coisa pela qual a Apple fica conhecida é seu marketing eficaz. A empresa sabe como criar campanhas publicitárias que capturam a atenção do público e as tornam memoráveis. Um exemplo disso são os famosos comerciais "Get a Mac", que foram ao ar em 2006 e apresentavam dois atores, um como um computador Mac e o outro como um PC. Esses comerciais eram engraçados e eficazes, e ajudaram a mudar a percepção das pessoas em relação aos produtos da Apple. (Viana; Dapper, 2019)

## 9. CONCEITO DE POSICIONAMENTO

Posicionamento é a ação de se posicionar em relação a algo, ou seja, tomar uma atitude e assumir um partido sobre determinado assunto. Literalmente, esta palavra ainda pode significar a localização de algo ou alguém num lugar específico.

Quando se fala sobre o posicionamento de uma empresa no mercado de trabalho, por exemplo, significa a sua opinião, filosofia e critério em relação a certos temas ou produtos, como o modo como lida com estes em comparação com as demais empresas. Do ponto de vista do marketing, o posicionamento de uma marca é o modo como esta é vista pelo consumidor, também em comparação às outras marcas. Para que a marca assuma um bom posicionamento de mercado, por norma, é necessária uma estratégia de marketing que seja eficaz, atingindo com êxito o público-alvo. (Significados)

## 10. POSICIONAMENTO DA APPLE

O posicionamento da marca Apple é baseado em três elementos principais: **inovação, design e experiência do usuário**. Esses três fatores permitem que a marca fique à frente dos concorrentes, mantendo um forte *senso de identidade*.

A **cultura de inovação** da Apple é evidente em toda a empresa. Dos produtos aos vendedores, os funcionários são estimulados a pensar fora da caixa e desenvolver novas soluções para que a empresa permaneça na vanguarda da tecnologia e mantenha os clientes sempre em busca de novas versões dos aparelhos, *mesmo que os seus não estejam necessariamente obsoletos*. (Exchangeon)

## 11. SLOGAN: REFORÇO PARA O SEU POSICIONAMENTO

Jobs entendeu muito além da venda, ele entendeu o marketing na sua essência e levou isso para dentro da empresa. Jobs nunca vendeu um notebook ou um smartphone, ele vendeu o sonho de mudar o mundo, de quebrar barreiras e de ser uma pessoa diferente frente a sociedade.

Propósito de marca, aquilo que para a empresa é inegociável, foi a ação que Jobs tomou para consolidar o fundamento de um propósito verdadeiro com a intenção de mudar o mundo com a sua marca.

Anos antes, quando a icônica campanha de 1984 mostrando o primeiro Macintosh, foi lançada ao mercado, a Apple já mostrava a que vinha. Um comercial onde todos se vestiam igual a um orador, que ditava as regras, o que poderia ser uma alusão a IBM (International Business Machines Corporation) ou Microsoft. Tudo sem cor, todos sentados olhando as ordens na tela. De repente, uma mulher loira surge, vestindo roupas coloridas, joga um martelo e destrói o painel onde a mensagem está sendo passada, mostrando que ela estava ali para causar algo novo, que era para ser diferente. Na época, o slogan clássico da Apple, "Think Different" ainda não existia, mas a marca já assim pensava. Montar computador, qualquer marca faz, a Apple nunca foi uma empresa que queria montar computadores mais rápidos ou mais bonitos. Isso qualquer outra empresa poderia fazer. A Apple surgiu para quebrar paradigmas e facilitar a vida das pessoas, ela tem o porquê dela – dentro da metodologia do Golden Circle – muito bem definido e não à toa, conseguiu chegar no lugar de destaque que tem hoje. Em 1997,



quando foi anunciado a campanha de marketing “Think Different” (Pense Diferente), Steve Jobs, foi capaz de passar toda construção de conceitos da Apple de maneira concisa. (Morais)

Para mim, marketing é sobre valores. Em um mundo muito barulhento, nós não teremos a chance de fazer com que as pessoas se lembrem da gente. Por isso, temos que ser muito claros sobre o que queremos que eles saibam sobre a gente”. (Apud, Steve Jobs)

A Apple é uma das 6 melhores marcas do mundo e mesmo marcas do tamanho da Apple precisam de investimento e cuidado para manter relevância e vitalidade. Por anos, a Apple deixou isso de lado, mas para resgatar não é falando que somos melhores que o Windows, ou mais rápidos que outras marcas. Um dos melhores trabalhos de marketing que o mundo viu é a Nike. Eles vendem commodities, sapatos, mas quando as pessoas pensam em Nike, sentem algo diferente pela empresa. Eles nunca falam de produto nas propagandas, não citam que são melhores que a concorrência. Eles apenas honram grandes atletas e grandes esportes e é isso o que eles são”. (Apud, Steve Jobs)

Quando Jobs diz que eles “honram grandes atletas e esportes”, mostra o propósito da Nike aflorando. Phil Knight, CEO da marca, não quer vender tênis, camisetas ou meias. Ele quer mudar o mundo por meio do esporte, mostrando que qualquer pessoa pode se exercitar, sem precisar ser o Michael Jordan, Romário ou Tiger Woods.

Dessa forma, mostra que Jobs também não quer vender iPhone, iPads, AirPods ou iMacs, Ele queria mudar o mundo por meio da tecnologia, mostrando que qualquer pessoa pode pensar diferente.

Os produtos são o que tangibilizam a mensagem, as pessoas têm um iPhone para mostrar que aderiam ao movimento, tem um Macbook para mostrar que acreditam na mensagem, compram o iPad para gritar ao mundo que querem ser diferentes. Esse movimento faz da Apple a empresa diferenciada que ela é.

O pensamento de Jobs, ultrapassou o que era comum na indústria tecnológica da época, ele não vendeu dispositivos eletrônicos, Steve Jobs vendeu experiência, ele não obteve consumidores, ele obteve uma fidelidade leal. (tutano.trampos)

“Por isso, em nossa próxima campanha, vamos voltar àqueles valores centrais, o mercado mudou, a Apple mudou, mas os valores centrais nunca devem mudar. O que acreditávamos no começo da empresa, são as mesmas coisas que acreditamos hoje. Nos celebramos, nessa campanha, as pessoas que mudaram o mundo, aqueles que nunca usaram um computador, mas se o fizessem, seria um Mac. O tema da campanha Think Different, que honra as pessoas, que um dia, pensaram diferente pois sabiam do potencial desse mundo e o que toca a alma da Apple é saber disso”.

Dessa forma, Jobs apresenta o primeiro comercial com o novo posicionamento, pense diferente, em que pessoas que mudaram o mundo aparecem, como Albert Einstein, Thomas Edison, Martha Graham, Bob Dylan, Pablo Picasso, John Lennon, Maria Callas, Charlie Chaplin, Martin Luther King, Muhammad Ali, Mahatma Gandhi e Amelia Earhart. Quando o visionário Jobs diz que tudo mudou, e ele entrega algo assim, prova que ele não apenas era atento as mudanças do mundo, mas também queria fazer parte, entender os movimentos, e liderar, na sua área. E foi o que ele fez, a Apple, não é a marca de computadores, smartphones, smartwatches ou tablets mais vendida do mundo.

A Apple tem concorrentes de peso como Samsung e Dell por exemplo, porém, nenhuma das marcas que concorrem com a Apple, por mais gigantes que sejam, tem o carisma de Jobs, que conseqüentemente passou para a Apple, nenhuma é tão desejada como a empresa criada pelo visionário. Não à toa, foi a primeira marca a passar do trilhão de dólares em valor de marca. (Steve Jobs)

Golden Circle (em português, "Círculo Dourado") é uma metodologia que ajuda empresas e líderes a encontrarem o seu propósito e gerarem impacto. Por meio de três perguntas (Por quê? Como? O quê? - nessa ordem), o conceito busca criar valor, engajar o público com uma causa e inspirar pessoas. (Patel)

## 12. O QUE É COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR?

O guru do marketing Philip Kotler define comportamento do consumidor como a área que estuda como pessoas, grupos e organizações selecionam, compram, usam e descartam produtos, serviços, ideias ou experiências para satisfazer suas necessidades e seus desejos.

Assim, o comportamento do consumidor é um conceito que determina as diferentes técnicas e formas de estudar o processo de decisão de compra. Em linhas gerais, este processo se inicia com uma necessidade ou desejo. A partir daí, o consumidor passa por diferentes etapas até chegar ao momento de finalizar a compra.

O comportamento do consumidor busca entender quais fatores, hábitos, influências e estímulos interferem nesse processo. Ele é importante para que as marcas possam definir ações e estratégias para participar do processo de decisão. O objetivo é ajudar o consumidor a percorrer mais rapidamente todas as etapas e concluir sua compra. (Salgado, 2023)

### 12.1 Fatores que influenciam o comportamento do consumidor

As decisões e atitudes relacionadas às compras do seu cliente são influenciadas por três fatores principais:

Fatores pessoais – os interesses e opiniões de uma pessoa. Eles serão afetados por dados demográficos como idade, sexo, cultura, profissão e assim por diante.

Fatores psicológicos – a resposta de todos a uma determinada campanha de marketing será baseada em suas percepções e atitudes. A capacidade de uma pessoa de compreender informações, sua percepção de sua necessidade, sua atitude, tudo terá um papel.

Fatores sociais – comportamento influenciado pelos pares, desde família e amigos até a influência da mídia social. Esse fator também inclui classe social, renda e nível de escolaridade. (Salgado, 2023)

## 13. ANÁLISE DE AMBIENTE

A análise de ambiente é uma abordagem crucial para entender o cenário no qual uma organização ou projeto está inserido.

Uma pesquisa realizada pela consultoria Falconi mostrou que, de 100 empresas entrevistadas, apenas 10% têm estratégias definidas para três a cinco anos. O levantamento ainda revelou que 47,6% não possuem ações definidas de médio e longo prazo. (Roberto,2022)

Sendo assim, ela envolve a avaliação de fatores no macroambiente e microambiente que podem influenciar o desempenho e os resultados. Os fatores no macro ambiente referem-se às condições fora do controle direto da organização, isso inclui fatores econômicos, políticos, sociais e tecnológicos.

MAXIMIANO, Antônio. Os ambientes empresariais interno e externo na gestão do seu negócio. [Entrevista concedida a] Caio Roberto, ... O é uma constelação de entidades, eventos, pessoas, grupos, recursos, interesses, instituições e, até mesmo, a natureza física, que se entrelaçam e influenciam uns aos outros. (Apud BLOG MBA USP/Esalq,)

A análise desses fatores ajuda a identificar oportunidades que podem ser aproveitadas e ameaças que precisam ser enfrentadas. Os fatores no microambiente são aqueles que a organização pode controlar ou influenciar diretamente.

É uma espécie de 'entidade' complexa, que pode ser compreendida, pelo menos, a partir de duas perspectivas: a dos sistemas técnicos e a dos sistemas sociais - MAXIMILIANO (Apud BLOG MBA USP/Esalq,)

Isso abrange aspectos como a estrutura organizacional, recursos humanos, capacidades técnicas e financeiras. A análise dos fatores internos ajuda a identificar pontos fortes que podem ser aproveitados e fraquezas que precisam ser superadas.

De acordo com Certo e Peter (2005, p. 23-24), a análise do ambiente é o processo de monitoramento do ambiente organizacional para identificar as oportunidades e os riscos atuais e futuros que podem vir a influenciar a capacidade das empresas de atingir suas metas. (Unicsu)

A análise de ambiente da Apple envolve a avaliação dos fatores internos e externos que afetam a empresa. Primeiramente o microambiente temos os seguintes fatores:

**Concorrentes:** Empresas como Samsung, Google e Microsoft competem diretamente com a Apple em várias áreas.

**Fornecedores:** A Apple depende de uma rede global de fornecedores para componentes e materiais.

**Clientes:** A base de clientes fiéis é um dos pontos fortes da Apple.

**Distribuição:** As vendas são realizadas através de lojas próprias, parceiros de varejo e vendas online.

Parceiros: Colaborações com empresas de software e serviços para aprimorar a experiência do usuário.

Público: A Apple segmenta diferentes grupos demográficos e geográficos com produtos específicos.

Já no macroambiente, podemos analisar os seguintes fatores:

Econômico: Flutuações econômicas podem afetar a demanda por produtos de alta qualidade e preços premium.

Tecnológico: A Apple precisa estar à frente das tendências tecnológicas para inovar e manter sua vantagem competitiva.

Social e Cultural: As preferências dos consumidores e as tendências de estilo de vida influenciam as decisões de compra.

Político e Legal: A empresa está sujeita a regulamentações relacionadas a questões como privacidade, propriedade intelectual e concorrência.

Ambiental: A conscientização ambiental afeta a percepção dos consumidores e as práticas de fabricação sustentável.

Globalização: A operação global da Apple a expõe a diferentes mercados, regulamentações e desafios culturais.

Portanto, a partir da estratégia de análise ambiental ajuda a Apple a entender o ambiente em que opera, identificar oportunidades e ameaças, a partir dos fatores no macroambiente e microambiente, a Apple pode obter uma visão completa da situação.

Isso possibilita uma tomada de decisão mais informada, permitindo que ajuste suas estratégias para aproveitar as oportunidades, minimizar as ameaças, capitalizar os pontos fortes e superar as fraquezas. Em resumo, a análise de ambiente auxilia na formulação de planos e estratégias mais robustas e adaptáveis.

#### **14. GRÁFICO DA ANÁLISE SWOT BASEADA NA ANÁLISE DE AMBIENTE**

A análise SWOT da Apple destaca sua liderança tecnológica e cultura de marca forte, mas aponta desafios como a dependência de novos lançamentos e regulamentações globais. As oportunidades incluem avanços em tecnologias emergentes e sustentabilidade. No entanto, a concorrência intensa e mudanças nas preferências

dos consumidores são ameaças que requerem atenção constante. Essa análise proporciona uma visão completa do lugar da Apple no mercado tecnológico dinâmico.



Autoria própria.

## 14.1 Recomendações da Análise Swot

### Forças:

- Continuar a investir em pesquisa e desenvolvimento para manter a vantagem tecnológica, lançando produtos inovadores e melhorando as funcionalidades existentes.
- Fortalecer a comunicação e o envolvimento com os clientes da marca por meio de campanhas interativas e eventos exclusivos.

### Fraquezas:

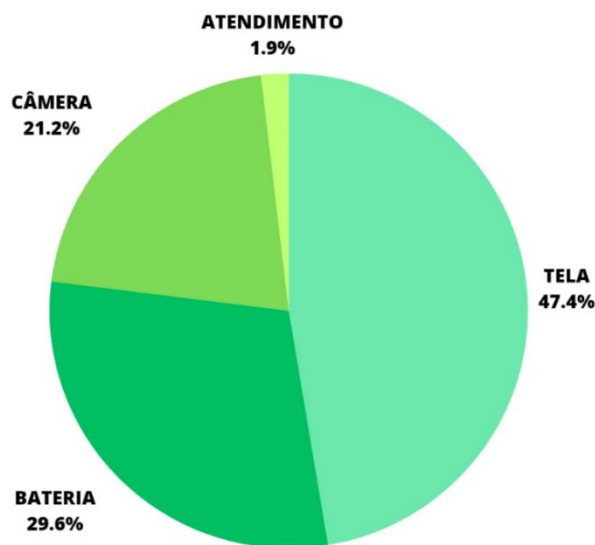
- Explorar maneiras de manter o interesse dos consumidores entre os lançamentos, como atualizações de software e serviços exclusivos.
- Reconhecimento de novos mercados: Além de novidades em produtos, a Apple pode analisar a expansão para novos mercados ou serviços relacionados à tecnologia com destino de modificar suas ofertas e fontes de receita.

**Oportunidades:**

- Aproveitar o desenvolvimento de tecnologias em evolução, como a realidade aumentada e inteligência artificial, para gerar novas experiências e produtos inovadores que cativem os clientes.
- Se dedicar em soluções sustentáveis e planos de responsabilidade social para fortalecer a imagem da Apple e atrair consumidores preocupados com o meio ambiente.

**Ameaças:**

- Continuar a priorizar inovações e a diferenciações para encarar a concorrência provocada na indústria de tecnologia.
- Conservar (Manter) a agilidade para se adequar rapidamente as mudanças nas preferências dos consumidores e assumir novas tendências, garantindo que os produtos e serviços da Apple continuem relevantes.

**15. ANÁLISE QUALITATIVA DOS DEPOIMENTOS DO RECLAME AQUI**

A crescente interação entre consumidores e empresas nas plataformas de reclamação online, como o Reclame Aqui, oferece uma oportunidade única para a análise qualitativa dos depoimentos. Este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) concentra-se na influência da Apple na decisão de compra dos consumidores, como método de análise utilizamos os relatos de consumidores sobre produtos e serviços da Apple, uma das empresas líderes no mercado de tecnologia. A análise qualitativa desses

depoimentos não apenas proporciona insights valiosos sobre a satisfação do cliente, mas também lança luz sobre as expectativas, percepções e desafios enfrentados pelos consumidores em sua interação com a marca. Ao mergulhar nesse corpus de experiências, este estudo visa contribuir para a compreensão mais profunda da dinâmica entre consumidores e uma marca de renome global.

No mundo competitivo da tecnologia, a Apple é uma das empresas mais reconhecidas e admiradas. Seus produtos com design elegante conquistaram milhões de fãs em todo o mundo. No entanto, como todas as empresas, a Apple também enfrenta críticas e reclamações dos consumidores. O site Reclame Aqui é um espaço onde os clientes podem expressar suas preocupações, e, nos últimos 12 meses, registrou um número significativo de 7685 reclamações da Apple. As reclamações abrangem diversos aspectos, incluindo problemas na bateria, que no site são 969 reclamações, semelhantes como no caso de um consumidor de São João de Meriti no Rio de Janeiro que declara:

Comprei um Iphone 14 pro novo em abril. Fui percebendo que a bateria teve a duração reduzida e, ao verificar a saúde dela, percebi que, em poucos meses de uso, a mesma se encontra com 98% da capacidade. Entrei em contato com o suporte da mesma que realizou uma análise através do próprio aparelho, tendo a própria empresa relatado estar dentro da normalidade. O que para mim não faz sentido algum, tendo em vista que, com o passar do tempo a saúde pode baixar mais e em menos de um ano, o telefone estará com a bateria com a durabilidade comprometida. Sem direito ao contraditório, o consumidor investe na tecnologia pro, acreditando na eficiência e duração da bateria, mas vê que é apenas ilusão e preço alto. Não faz o menor sentido um telefone com 4 meses de uso sofrer uma queda na saúde da bateria. Caso a empresa não esclareça e resolva, visto que se trata de um aparelho em garantia, entrarei com Reclamação no Procon.

Visto o depoimento deste consumidor nota-se a revolta pelo seu aparelho de última linha não exercer com excelência uma boa durabilidade da bateria, mas mesmo com a indignação e ameaça de processo contra a empresa, ela não cita pensamentos de se desvencilhar da marca, já em contraposto com o mesmo problema de bateria o caso de um consumidor de Mogi Mirim em São Paulo que nos relata o seguinte:

Comprei um Apple iphone 13, tem menos de um ano e meio, a garantia da Apple foi até agora abril 2023. Sem motivos nenhum do nada, o celular estufou a tela, e parece que a bateria está inchando, e a qualquer momento o celular vai explodir. Levei em Campinas na autorizada da Apple, e simplesmente eles querem pagar R\$1.300,00 no aparelho, como se fosse algo descartável, ou então deram opção que tudo indica que a bateria é de lote ruim, porém se eles abrirem o aparelho, pode ser que não feche mais, pois perde a vedação original. Como assim? não se responsabiliza se o

aparelho não fechar mais? A gente paga um absurdo no aparelho, e a Apple acha que os produtos são descartáveis, não dá nenhuma assistência. Indignada, eu e minha família sempre adquirimos produto da Apple, pois não recomendo, pois a primeira vez que precisamos de assistência, negaram nos ajudar, como se meu dinheiro fosse fácil ou como se o produto que eles vendem fossem recicláveis. Falta de respeito com consumidor! INDIGNADA.

Faz com que a sua revolta seja maior, a ponto de ele não recomendar mais a marca, não somente pelo ocorrido com a bateria, mas também, por não se sentir acolhido pela empresa perante o seu problema. Pensando nesses consumidores, a situação chega a ser mais alarmante quando outros dois usuários da Apple avaliam a ideia de dizer adeus a marca, um morador do Rio de Janeiro que diz:

Sempre fui cliente Apple! Minha última aquisição foi o Apple Watch Ultra, mas o descontentamento está alto. A bateria do meu iPhone 13, pro max, depois da atualização 16.4 está acabando extremamente rápido. Diversos usuários reclamando e nada de solução. Além de não ter recebido o carregador no ato da compra, agora tenho que aturar o péssimo desempenho da bateria. Talvez seja hora de dar adeus a esse longo casamento com a Apple e mudar para a concorrente.

E um morador de Recife em Pernambuco que diz:

Há três meses eu comprei um iPhone 12 à vista, com todas as economias que tinha juntado há anos. Era o meu desejo trocar meu SE por um iPhone 12, e consegui. Acontece que no primeiro dia de uso, ao configurar o aparelho, senti que ele esquentava muito. Fiz todas as atualizações, carreguei corretamente, e aguardei. Os dias se passaram e o celular continuava muito quente, até que eu liguei para o suporte. O atendente fez todas as configurações e testes necessários, e o aparelho continuou quente. Ele recomendou que eu fosse à autorizada, localizada num shopping muito longe da minha casa (só de Uber eu paguei R\$ 84 ida + volta). Chegando lá, a atendente da Iplace fez todos os testes e recomendou que eu procurasse a assistência da Apple de São Paulo. Atualmente, eu não consigo mais fazer ligações com ele no ouvido; tem que ser no viva-voz, porque esquenta tanto que eu tenho medo de queimar a orelha. Nunca apareceu mensagem avisando do superaquecimento. Minha situação é a seguinte: eu trabalho com smartphone e não tenho outro para usar durante o tempo em que o aparelho estiver em assistência. É um absurdo eu ter que me deslocar novamente de Uber até não sei onde pra enviar esse aparelho, perder dias de trabalho (e, conseqüentemente, dinheiro), pra no final, correr o risco de a Apple não resolver o meu problema, como vejo muitos casos nos fóruns sobre a marca, de usuários que fazem a mesma queixa e a empresa relativiza as situações. Eu uso iPhone há muitos anos, era fã da marca, mas agora corro o risco de perder meu emprego porque não tenho um aparelho reserva para trabalhar enquanto o meu novo, que paguei 4 mil reais à vista, está na assistência. Estou extremamente decepcionada e pensando seriamente em voltar a usar Samsung. Além de esquentar, meu celular trava muito e a bateria descarrega rápido. Já fiz todas as atualizações necessárias, assinei iCloud, e não tenho mais dinheiro para sustentar essa situação. Peço que a empresa se solidarize com esta cliente que tanto admirava a marca e a qualidade dos produtos dela.



Nesse caso os consumidores levam em consideração a hipótese de buscar pela concorrência, porém, mesmo assim, ainda se nota um sentimento forte de lealdade.

Já sobre os problemas com as câmeras, no site são retratados através de 693 reclamações com clientes decepcionados não somente pelo mau andamento do aparelho, mas também pelo descaso por parte do atendimento e suporte da Apple, assim como a situação de um consumidor de Salvador, na Bahia que citou:

Prezados, na data 02/09 agendei um atendimento na assistência autorizada (iPlace) onde, de fato, foi detectado 02 defeitos no meu celular (iPhone 13 Pro Max), câmera traseira e bluetooth. O técnico, através da OS 856910, sinalizou que o aparelho deveria ficar na assistência por até 20 dias úteis para solucionar os problemas. Infelizmente, não tenho como deixar o aparelho porque eu trabalho com ele em tempo integral e não tenho outro para que seja utilizado neste período. Entrei contato com a central, protocolo\*\*\*\*\*3, à fim de entrar alguma outra solução, sem sucesso. Vejo como um descaso da empresa não encontrar uma segunda solução para um cliente que possui vários produtos(Apple Watch, MacBook, iPhone - e estava planejando comprar um iPad e já estou desistindo) de alto custo. Espero apenas que possamos encontrar um denominador comum porque a garantia do meu aparelho termina no dia 09/09/2023.”

Com base nessa citação, é notório que Apple enfrenta problemas grandiosos para solucionar o caso de seus consumidores, mesmo assim, percebesse-se que a lealdade deles continua forte, já que mesmo com os problemas que o aparelho apresentou, o consumidor continuou comprando outros dispositivos da marca.

Outra questão são as telas manchadas e danos de fábrica em dispositivos que dentro do site foi o carro chefe de reclamações chegando ao número de 1551 problemas, parecidos com o caso de um consumidor que teve seu sonho destruído após essa vivência com a marca.

No dia 06 de março de 2023, eu comprei um iPhone novo/lacrado, aos 15 dias de uso o próprio começou a apresentar defeitos, primeiramente no display, a tela do celular pisca de forma intermitente. Liguei para assistência Apple, para tentar alguma solução, mas nada foi solucionado. O atendente que me atendeu pediu então para eu levar em uma assistência autorizada de serviço Apple, assim eu fiz. Levei e foi diagnosticado problema no display, a opção seria deixar o celular para ser aberto para conserto. Ficaria no mínimo 20 dias, na assistência técnica. Me recusei a entregar o celular para conserto, porque é um celular novo, lacrado, não era para ter nenhum tipo de defeito aparente. A Apple não é um celular com preço acessível, sempre foi um sonho ter um iPhone da marca deles, porém estou muito insatisfeita com a resolução que foi me passada. O técnico que me atendeu ainda me sugeriu urgência no conserto, pois o display poderia queimar de vez e eu ficar sem celular. Estou muito triste e indignada com isso. Ninguém quer comprar um celular de custo alto, e ele em menos de 1 mês está apresentando problemas, nem muito menos levar ele para conserto em assistência técnica. O celular veio com defeito de fábrica. Isso não é um problema do cliente e sim da marca.

E esse não chega nem ser o começo do desapontamento com a marca, já que nesse mesmo nicho de problema existe centenas de clientes que já consumiam os aparelhos eletrônicos há anos, e mesmo com mais de um aparelho com problema ainda sim insistiram e quebraram a cara.

Agora um exemplo de influência que a marca tem é retratado através do filho desse consumidor de São Caetano do Sul em São Paulo que como título expõe:

É apaixonado por Iphone Apple? Meu filho também era... e continuou a decorrer . . . maldita hora que meu coração de pai agiu pela emoção ao ouvir o pedido de um filho que por embalo dos amiguinhos da escola queria de presente um Iphone Apple. Sempre tivemos Samsung e de verdade, jamais deveria ter trocado. Todos os nossos inúmeros Samsung nunca foi parar em assistência técnica. . . cai no chão, entra no banheiro aguentando vapor de chuveiro, cai do avião, o trem passa por cima, fica surradinho e está ele lá gemendo mais não entrega os pontos. . . após meu filho ter conquistado um feito importante resolvi acatar seu desejo e lhe dar de presente de aniversário um novo celular. No dia 23 de julho de 2021 comprei um Iphone 11 em uma loja física da Vivo e mal sabia que se iniciava uma incrível mutação de um cliente que passou da idolatria para o desprezo pela marca Apple. . . Quando o celular fez 8 meses de uso resolveu dar o ar das graças. Sua tela ficou branca onde ajudei meu filho a fazer um reset e logo a manobra apareceu um monte de listas verticais que nunca mais saíram. Fui no dia 11 de Março de 2022 até a assistência técnica chamada Cellmoto em Sto André - SP. Lá chegando informei que o aparelho estava na garantia apresentei a nota fiscal achando que estava super amparado. Antes de abrirem o aparelho diagnosticaram que o mesmo tinha um leve ponto de impacto (sinceramente tem que pegar uma luneta para ver) e a tela um pouco levantada. Após abrirem o aparelho diagnosticaram que uma etiqueta chamada LCI interna estava ativa onde prescreveram que este diagnostico desqualifica o meu atendimento em garantia e que o mesmo havia entrado em contato com liquido por este motivo a isenção total da garantia independente da falha reclamada estar ou não relacionada ao Dano. . . caros amigos clientes da Apple . . . imaginem uma lagarta que está em mutação para borboleta . . . era eu só que ao contrário. . . virando lagarta !!! Disse que o celular nunca havia caído e que o único contato com umidade era quando era com o vapor do chuveiro quando estava no banheiro. O rosto de prazer das atendentes em anunciar que o seu aparelho não está mais na garantia é indescritível e de verdade me remete um sentimento de que nós clientes é que estamos errados em vibrar e babar para ter uma [Editado pelo Reclame Aqui] de um celular da Apple. . . Celular este que todo mundo faz questão de substituir a palavra Celular por Iphone . . . como se fosse uma peça rara de joalheria. . . saí da loja com o relatório técnico nas mãos e sem nenhuma opção de reparo fora da garantia. Vou repetir a vocês. . . **NENHUMA OPÇÃO DE REPARO FORA DA GARANTIA !!! PERCA TOTAL !!! PT !!!** É isso mesmo companheiros. . . a cerejinha do bolo de todos os adolescentes não pode tomar vapor de chuveiro no banheiro !!! . . ., mas como a Apple preza pelos seus clientes me ofereceu a opção de TROCA INTELIGENTE. . . deem só uma olhada o quão é inteligente. . . eu entregaria meu aparelho que está totalmente novo, porém com a [Editado pelo Reclame Aqui] da qualidade prejudicada na tela e receberia um aparelho igual do mesmo modelo com um valor de taxa de serviço de R\$ 3.051,00 se fosse a vista ou R\$ 3.356,00 se fosse em até 6 parcelas. Me falem se não é um negócio da China ??? Agora mesmo estou pesquisando na Magalu, Fast shop ou Americanas e o preço do novo é R\$ 3.689,00. . . Obrigado Apple por oferecer ao seu cliente a "Troca

Inteligente" que na verdade deveria ser chamada de "Troca Delinquente" pois somente um louco mesmo depois de ter passado por tudo isso pagaria tudo de novo por uma P O R C A R I A de um aparelho que não pode nem espirrar que a tal da etiqueta LCI fica vermelha. . . amigos fanáticos pela Apple ou que possuem adolescentes que estão enchendo o seu saco para adquirir um Iphone . . . pelo amor ao seu sagrado e suado dinheiro.. não embarquem nesta compra. . . a não ser que você faça um seguro contravapor de chuva, espirro de COVID ou Neblina de final de tarde. . . enfim indignado, já denunciei no Procon a Cellmoto, porém obtive a resposta de que ela somente segue o que a fabricante Apple determina. Agora tenho que abrir uma reclamação formal contra a Apple no Procon e vou até as últimas consequências para que outros não passem o que estou passando. Me ajudem parceiros não se intimidem . . . denunciem. . . exerçam o direito do consumidor. . . mesmo que não sejamos atendidos. A P P L E agora aqui em casa somente em aulas de inglês . . . e olha lá pois até nas lições de escola estou exigindo substituir por Orange ou outra fruta qualquer. Se você amigo chegou lendo até aqui meu muito obrigado e limpe da sua mente esta maçã podre pelo amor ao seu dinheiro.

Diante de todas as reclamações citadas, esse consumidor foi o único que descreditou do potencial da marca, que não se deixou vencer pela influência, assim que viu que o aparelho não condizia com as suas necessidades, ele explanou todo o desacato com a marca pelo seu problema, e toda fragilidade que o celular possui e mau atendimento.

Muitos consumidores relataram experiências frustrantes com o atendimento ao cliente da Apple, destacando longos tempos de espera e falta de respostas adequadas às suas preocupações. Diante disso, podemos ver o descaso ocorrido com o consumidor de Rio de Janeiro/RJ, declarando:

À conceituada empresa Apple, ao me dirigir à loja Apple localizada no Shopping Village Mall, me senti ofendida e desrespeitada. Fui orientada a procurar a loja oficial Apple-Rio de Janeiro devido ao problema que apareceu na câmera do meu iPhone 14 comprado recentemente (menos de 8 meses), vale lembrar que é o último modelo lançado da Apple. Considerando o prazo de garantia, fui orientada a entrar em contato também com Apple Care para avaliarem a possibilidade da troca do aparelho, especialmente pelo pouquíssimo tempo de uso e devido ao aspecto geral (excelente estado de conservação/zelo), como sempre mantive meus aparelhos. Minha decisão de adquirir produtos da Apple mais uma vez foi acreditando numa empresa séria e conceituada, também por isso, minha decisão de fazer um investimento alto e conseqüentemente, acreditar que estava fazendo a melhor escolha num novo aparelho. Além da opção da troca da câmera, eu preferi tentar pela troca do aparelho pois dessa forma não ficaria registrado no meu aparelho tão novo o histórico de reparo de câmera, o que desvaloriza o aparelho querendo ou não já há um registro de um conserto e causa um transtorno de uma compra tão recente. Liguei para a Apple care onde consegui contato, até então tudo bem eu passei meus dados e a atendente estava super me ajudando a entender o meu caso e me perguntou se alguém que me atendeu na loja estava perto de mim para falar com ele. Eu disse que infelizmente os vendedores estavam no horário de almoço e os dois tinham ido almoçar mas que eu poderia chamar uma outra pessoa, pedi para minha namorada chamar alguém e quem veio foi o gerente da loja Apple VillageMall. Ele se dirigiu até

minha namorada, pois eu estava na linha com a Apple care e ele nem nos deu um boa tarde se quer ou perguntou o que estava ocorrendo no meu caso, ainda viu que eu estava na ligação e ficou falando alto no meu lado com a minha namorada, mesmo eu tampando um dos ouvidos para tentar escutar melhor a ligação com a Apple care. Algumas das coisas que ele falou para minha namorada foi Ela não vai conseguir trocar o celular, Ela vai ficar sem celular, ein! Avisa para ela que ela vai ter que ficar sem o celular por um tempo porque se eles quiserem trocar ela não vai poder trocar aqui na loja, vai ter que enviar para eles por correio. Tudo isso de forma extremamente grosseira e sem paciência e no meio da minha ligação com a Apple Care. Falei a atendente da Apple Care que estava na linha comigo, resolvendo meu caso, que tinha chamado alguém da loja pra falar com ela. O gerente já chegou com arrogância se recusando a falar pois ele disse que não podia falar com a Apple Care, logo em seguida ele pegou o celular e falou com a Apple Care. Começou a falar para ela que não ia conseguir fazer a troca do aparelho porque eles não fazem isso e que a única possibilidade era trocar a camera e falou que a minha câmera foi queimada por led de festa, impossibilitando totalmente qualquer tentativa de negociação (algo que é totalmente legítimo).

Em nenhum momento ele buscou saber o que houve comigo tampouco se dirigiu a mim para que pudesse entender meu caso e ja foi passando por cima da minha palavra e desconstruindo tudo que eu tinha explicado no telefone sobre o meu caso pessoal, me deixando sem argumentos, o que me desmoralizou na frente de todo mundo que estava na loja. Assim que ele desligou o telefone, eu expliquei pra ele que eu não tinha usado a dessa forma como citou ou de forma destrutiva e proposital e com descuido, como ele havia dito para Apple Care no telefone. Ele me respondeu que era isso que ele tinha entendido, pelo que ele havia escutado na loja. Nem procurou ao menos saber a fundo a situação. Além disso, fora da ligação ele fez insinuações sobre pessoas que levam celulares de terceiros para troca e também me perguntou se eu o comprei no Brasil, questionando a originalidade do aparelho. No momento em que eu disse ser uma ótima cliente há muitos anos da Apple ele diminuiu a minha importância como cliente fiel da marca, pois falou para mim que sou apenas mais 1 cliente antiga da Apple e que muitas pessoas são clientes há muitos anos assim como eu. Ao final de tudo, quando o reparo já estava pronto, ele sequer me perguntou se eu estava satisfeita, se precisaria de alguma outra coisa. Nem ao menos se dirigiu a mim, para verificar a satisfação de cliente, não pediu desculpas pelo mal entendido. Na verdade ele nem falou mais comigo. Saí da loja com sentimento de frustração. Como pode um gerente representante da Apple no Rio de Janeiro ser tão mal-educado com uma cliente e tratá-la com tão pouco caso? Sem ao menos se quer fazer uma boa abordagem, tratando uma cliente como só mais uma. Estou indignada com o atendimento que recebi do gerente que em nenhum momento tentou me ajudar, pelo contrário só me atrapalhou meu caso. Espero sinceramente que a marca se posicione com relação essa situação mega desconfortável onde nunca fui tratada com tanto desrespeito e fico no aguardo de um retorno. Obrigada.

A partir disso, podemos notar o desconforto e desrespeito com o consumidor e o retorno que aguarda até o momento, notasse que a declaração foi feita por intermédio de um defeito na câmera de seu smartphone, em que ocasionou um estorvo ao consumidor, e mesmo assim não houve a probabilidade de se desvencilhar da marca. Podemos ver na declaração de um consumidor de São Paulo-SP em 2023, nos diz o seguinte:

Realizei a compra de um Iphone 14 Pro - 256GB na cor preto com defeito de fabricação ( possui nota fiscal). Utilizo o celular para realizações de vídeos e comprei o celular por conta da câmera ser considerada de qualidade. Ocorre que nos primeiros dias de uso comecei a reparar que a CÂMERA APRESENTA PULOS DE IMAGEM, bem como DESFOCALIZAÇÃO COMPLETA DAS IMAGENS (produto com vício oculto) inutilizando completamente todos os videos gravados (posso diversos vídeos para evidenciar). Muito insatisfeito e descontente com a má qualidade do produto, entrei em contato com o Suporte da Apple, onde o atendente fez um acesso remoto e constatou que o produto apresentava defeitos na câmera, efetuou um agendamento no atendimento presencial da Apple para que eu apresentasse o produto para maiores análises. Compareci na loja da Apple no Morumbi e ao apresentar o produto na loja foi constatado defeito de fabricação na câmera traseira (posso laudo da Apple) e a Apple me ofertou a opção de retornar na loja 30 dias depois para efetuar o reparo da minha câmera pois não possuí a peça para efetuar o reparo, no próprio produto defeituoso. Ou seja, eles queriam abrir o meu celular com 1 mês de uso, diga

30

se de passagem (intacto, sem nenhum risco) para repara-lo, sendo que o defeito oculto foi causado por ele. Ademais, comprei o produto para utilizar em uma viagem que farei em breve e não poderei dar a destinação desejada para o produto que comprei, por conta de um vício não ocasionado por mim. INSATISFAÇÃO TOTAL. Frustrado eu fiquei em saber que meu produto seria VIOLADO com um MÊS DE USO, sem ao menos eu ter culpa de ter danificado. Eu não aceito a manutenção do meu aparelho com um mês de uso. Ajuizarei uma ação em face da Apple para que eles façam a substituição do produto ou a devolução do meu dinheiro, pois o produto de má qualidade vendido por eles apresentou vício oculto. Estou completamente arrependido de ter adquirido este péssimo produto!!!

Vemos que não é só o descaso que afeta o consumidor, mas afeta seus planos, podendo agravar drasticamente como o caso de um consumidor de Lorena – SP:

Adquiri um iphone 13 em agosto do ano passado, para uso profissional. E a câmera simplesmente não foca de perto!!! Levei na assistência pela garantia na loja do shopping de Piracicaba, passaram um aparelho e me informaram que o telefone não tinha qualquer dano. Mesmo eu mostrando para a vendedora que de fato não focava de perto, ela me respondeu que era uma limitação do telefone, que não era o pro, antes desse telefone eu tinha um xiaomi Mi8, com uma câmera apenas que super focava de perto. Me sinto [Editado pelo Reclame Aqui], adquiri um produto para trabalho e simplesmente não consigo usar e mesmo na garantia não resolvem. Outro problema, e o mesmo relatado em VÁRIOS fórum americano, foi que as ligações em viva voz cortam, eu não consigo fazer chamada em vídeo com minha família que mora longe, pois eles não conseguem me ouvir. Mais uma vez na assistência dessa mesma loja me falaram que era um problema do aplicativo (whatsapp) no entanto quando eu faço por outros aplicativos o problema persiste, mesmo eu mostrando esse problema pessoalmente a alegação foi que a bendita máquina não contestou nenhum problema. E MEU TELEFONE ESTÁ NA GARANTIA!

Por fim não conseguiram emitir minha nota de comparecimento na assistência, devido a um erro no sistema. É brincadeira!

Procurarei medidas legais perante o código de defesa do consumidor, pois me sinto extremamente [Editado pelo Reclame Aqui] e tais problemas me irritam tanto o descaso com a assistência que está afetando até meu psicológico.

Não adianta restaurar! Não adianta instalar novamente o IOS ou os programas de vídeo, inclusive no face time acontece isso. Pelo que li é um problema do aparelho! E eu não quero ficar com um produto no qual não me avisaram que seria assim. PROPAGANDA ENGANOSA!

Diante disso, vemos como um produto prometendo praticidade, visibilidade, etc, pode afetar não somente panos, como o trabalho e o psicológico. E o mesmo inconveniente se repete com um consumidor de São José – SC:

Em 20/02/2023 realizei a compra de um Iphone 14 PRO MAX efetuando o pagamento da quantia 11.232,26 reais por meio de Cartão de crédito. A compra foi realizada Pelo Plano Iphone Pra Sempre do Banco Itau, no fim do 21 mês de pagamento eu preciso escolher se prefiro trocar, devolver ou ficar com seu iPhone. A partir de março o produto começou a apresentar o seguinte problema de funcionamento alto falante com problema, volumes e sons todos com problemas. Fui procurar a autorizada para arrumar porém foi me relatado que eu precisava deixar o celular para reparo e eu ficaria pelo menos 2 semanas sem celular. Como não posso ficar sem celular acabei continuando com o problema sem mandar para a autorizada, porém em julho meu celular novamente começou com problema, dessa vez não funcionou mais nenhuma rede de dados. Mais uma vez procurei a assistência e foi relatado que eu precisava deixar o celular na assistência. Porém já paguei 11 mil reais em um produto q por ventura se for recondicionado nao poderei entrega-lo no plano e pegar o modelo iphone 15 pro max, o que me acarreta em um dano muito grande. E o outro fator é que desde o inicio com problemas de fabrica. o que deveria ser feito a troca do meu celular na hora do problema.

Sem sucesso pela autorizada. Eu não posso ficar sem celular, trabalho com ele e isso tá dificultando minha vidas, pois só consigo acessar wifi e nem ligação normal consigo fazer.

Solicito uma troca de aparelho, pelo mesmo modelo ou posterior. Ou o valor integral pago do aparelho.

Além de me prejudicar no plano iphone pra sempre, estou impossibilitada de fazer ligações e só consigo usar wifi. Alto falantes e sons com problemas. Problemas esses de fabrica que me geraram um problema enorme. Sem falar que tem coisas que não consigo fazer backup o que gera um problema de perda de documentos.

O celular não é barato. Estou com um celular q paguei mais de 11 mil reais com problemas e nao to tendo um suporte decente pro valor gasto em produto da apple.

E assim o inconveniente novamente se repete com a consumidora de Santo Antônio da Platina – PR:

Minha esposa comprou um iPhone 13 tem 3 meses e deu problema, ele superaqueceu, desligou e nao liga mais, entramos em contato mais ninguém me ajudou resolver, andamos mais de 200 km só para levar a uma autorizada de vocês , não fizeram nada no celular, fizeram a gente trazer o celular de volta pra esperar chegar um código e depois teremos que enviar novamente, chegou uma mensagem dizendo que demora até 12 dias pra chegar esse código, minha esposa usa o celular pra trabalho, agora compra um celular de 6 mil reais pra dar problema em menos de 3 meses, uma vergonha isso um celular caro desses uma burocracia pra resolver, isso que tá na garantia, temos a nota do celular tudo certinho, um transtorno, nem os celulares mais simples da essa burocracia, vai saber quando agora vai conseguir arrumar, ela trabalha no setor de vendas com o celular e agora tá perdendo clientes e

vendas, nunca imaginamos que um celular caro desse ia dar problema, que transtorno isso. Desculpa pelas palavras mais realmente estamos muitos decepcionados com a apple . O iCloud do celular é \*\*\*\*\* Podem puxar pra ver o quanto tentamos resolver e entrar em contato, temos tudo a nota fiscal de compra , nota dele , ela tem os documentos dela mesmo assim uma burocracia, número do caso \*\*\*\*\*”.

Visto o depoimento de alguns dos consumidores que foram afetados drasticamente, vemos a seguir como a negligência pode ter consequências drásticas, no caso do consumidor de São Paulo – SP:

Eu comprei um Apple iPhone novo em 15-Agosto-2023 e ele veio de fábrica com um defeito na camera / vício. Eu liguei no 0800 da Apple, reportei o problema, eles fizeram os testes e diagnosticaram que o celular veio de fato com um problema de fábrica. Eles me orientaram para procurar uma loja da Apple e fazer o conserto. Eu expliquei que não quero fazer conserto na peça com defeito e quero um celular novo que venha sem vício no processo de produção e funcionando. Conforme a orientação do 0800, no dia 01-Setembro de 2023 eu fui até a loja da Apple no Shopping Paulista, onde o técnico fez novamente o diagnostico e constatou também que a camera do iPhone 14 veio com defeito era de fábrica. A proposta deles foi de trocar as peças defeituosas, que eu recusei de novo e pedi que trocassem o meu iPhone por um novo sem defeito, conforme meu direito pelo Código do Consumidor. Infelizmente, a Apple se recusou a trocar o meu aparelho. Eu solicitei que a me entregasse o Diagnóstico Impresso e a loja da Apple disse que me cobraria R\$ 100 para me entregar o diagnóstico do celular que eu comprei da Apple e veio com defeito ! Absurdo total !!! Ontem eu agendei mais uma vez na loja da Apple do Morumbi Shopping e fui novamente levar o meu iPhone 14 para fazer o diagnóstico na tentativa de trocar o meu celular por um novo que funcione. Novamente, a Apple constatou defeito que veio de fábrica na camera, mas desta vez ao eu insistir me entregaram o laudo técnico impresso que constata o defeito. Um absurdo total ! Jamais se espera de uma empresa que cobra caro pelo celular de última geração, muito mais caro que a concorrência, que o celular venha com defeito de fábrica. Menos ainda se espera o tratamento ao consumidor que estou recebendo da Apple. Vou ser obrigado à entrar na Justiça para exigir a troca do meu celular. E enquanto isso já fazem quase 1 mês que paguei caro pelo iPhone 14 e não posso usá-lo como de direito, inclusive atrapalhando os estudos da minha filha que depende do celular para se preparar para as provas do celular, pois ela precisa tirar fotos do material de estudo para se preparar ao vestibular e está sendo prejudicada pela Apple e pelo descaso com que tratam o cliente, além de estarem indo contra a legislação brasileira do Código de Direito do Consumidor.

No entanto, mesmo diante dessas dificuldades, existe uma comunidade sólida de clientes fiéis que continuam a amar os produtos da Apple. Para esses indivíduos, a Apple não é apenas uma marca, mas um estilo de vida. Eles estão dispostos a persistir, acreditando na qualidade dos produtos da empresa, na elegância do design e na experiência única que a Apple proporciona.

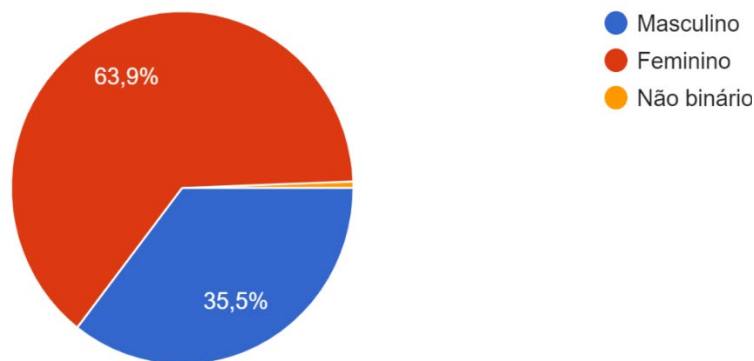
Para muitos, possuir um iPhone é um sonho realizado. A despeito das reclamações e dos obstáculos, esses clientes continuam a escolher a Apple, demonstrando que a marca conquistou um lugar especial em seus corações e vidas. Eles apreciam a simplicidade, a estabilidade e a integração que os produtos da Apple oferecem, tornando-os leais à marca.

Portanto, apesar das 7685 reclamações feitas em um período de 12 meses, com nenhuma delas resolvida ou respondida, a Apple ainda mantém uma base sólida de clientes apaixonados, dispostos a enfrentar desafios em busca do sonho de possuir um iPhone e continuar a fazer parte do universo Apple. Isso ilustra o poder duradouro da marca e sua capacidade de inspirar lealdade entre seus seguidores mais fervorosos.

## 16. ANÁLISE QUALITATIVA DE DEPOIMENTOS DO GOOGLE FORMULÁRIO

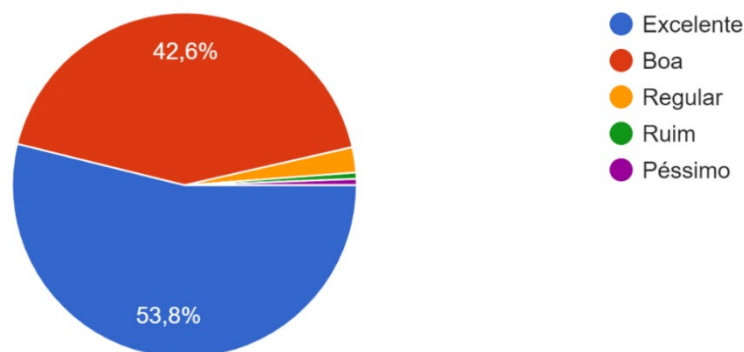
Gênero

169 respostas



Qual a sua satisfação com a marca?

169 respostas





Após analisar o Reclame Aqui, conforme declarado nos objetivos específicos e na metodologia deste trabalho, chegou a vez de examinar os depoimentos do questionário realizado no Google Formulários para comparar e entender melhor a perspectiva dos consumidores. Verificaremos se a lealdade com a Apple é realmente cega e se os consumidores são influenciados pela marca.

Como observado no gráfico do Reclame Aqui, as principais insatisfações com a empresa ocorreram nas áreas de telas, baterias, câmeras e atendimento. No questionário do Google, atribuímos o título "Lealdade Cega" como estratégia para influenciar os respondentes a compreender sobre o que se tratava e a serem concisos em suas respostas, visando informações mais significativas.

O Google Formulários é uma ferramenta no Google que permite a elaboração de questionários. Seu principal objetivo é coletar respostas para análises específicas. Em 19 de outubro de 2023, registrou um número significativo de 169 respostas em menos de 24 horas sobre as perguntas feitas na ferramenta. As respostas abrangem diversos aspectos, incluindo a satisfação com o processador e os acessórios. No entanto, focaremos nas perguntas sobre a satisfação com a bateria e a câmera, elementos que receberam mais reclamações na análise inicial.

Ao contrário do gráfico anterior, nesta pesquisa é notável que a satisfação dos consumidores com a câmera do iPhone é excelente ou, para alguns, boa, criando discordância com a quantidade de reclamações feitas no Reclame Aqui sobre o mesmo aspecto.

Quanto à bateria, a satisfação dos clientes no formulário do Google é semelhante à dos consumidores do Reclame Aqui, já que a opção "bateria regular" recebeu a porcentagem mais alta no formulário e foi a segunda maior em quesito reclamações no Reclame Aqui. Dito isso, é necessário ressaltar a fala desse consumidor:

Por conta da câmera, o único ponto negativo da marca é a questão de a bateria descer de forma rápida ainda mais com as novas atualizações que infelizes ajudam contribuindo nisso, porém exige todo um cuidado para fazê-la permanecer boa, independente disso eu ainda assim não tenho o que reclamar da bateria, muito menos da câmera e do sistema.

Após a análises qualitativas comparando uma com a outra nota se que no site reclame aqui houve um número maior de pessoas criticando a marca, e alguns até dispostos a se desvencilhar da empresa, já nessa análise do formulário o índice de insatisfação com os dispositivos são baixíssimos, existindo apenas comentários sobre a queda

rápida da bateria, mas sendo explícito pelos consumidores, que esse fator não é o suficiente para desfazer laços de lealdade com a Apple, igual ao caso desse consumidor que disse:

“Adquiri por modinha, porém não vivo mais sem Apple”

Ou semelhante ao caso desse consumidor que deixou claro a influência da Apple:

“Produto bem falado, boa posição no mercado, muitas pessoas falam bem e recomendam e tem uma ótima qualidade.”

Por fim, a pergunta feita no formulário (por que você adquiriu um produto Apple?) foi essencial para compreendermos que a Apple satisfaz o cliente em vários aspectos como, na câmera, no sistema e na sofisticação como diz esse consumidor:

Eu usava Android e tinha algumas coisas no sistema que me deixavam irritados, a falta de simplicidade para muitas coisas, na época, era um dos fatores que não colaboravam para a minha experiência positiva. Daí comecei a usar o iPhone, e ficou bem mais fácil, tudo simples, um SO fácil e fluído. Ficou ainda melhor quando comecei a usar MacBook. Contudo o que, para mim, o iPhone sobra, o Mac deixa a desejar. Contudo, em geral, o sistema Apple, e falo em referência a todos os produtos, é algo muito bem amarrado, em tudo você se satisfaz e não deixa a desejar. Uma das perguntas era sobre a bateria, assunto polêmico! Particularmente não tenho nenhum problema, tenho um uso moderado, não passo MUITO tempo no celular, por isso uma carga de 100% dura um dia inteiro e, na maioria das vezes, até mais.

## **17. CONSIDERAÇÕES FINAIS:**

Ao longo do desenvolvimento deste estudo, a problematização desempenhou um papel fundamental na definição das questões essenciais que foram investigadas, possibilitando uma análise mais profunda das estratégias de marketing da Apple e seu impacto na fidelidade dos consumidores. As hipóteses iniciais desempenharam um papel crucial ao orientar a pesquisa e estabelecer expectativas. Os resultados obtidos durante o estudo, que confirmaram essas hipóteses, contribuíram significativamente para uma compreensão das estratégias de marketing da marca.

Os objetivos gerais e específicos forneceram uma estrutura estável para a pesquisa, elaborando claramente as metas a serem alcançadas e, portanto, direcionando eficazmente o estudo. A metodologia escolhida serviu como base para a coleta de dados e análise, descrevendo como o estudo foi conduzido, os métodos e o processo de coleta de informações. A escolha da metodologia desempenhou um papel crítico na garantia da validade e confiabilidade dos resultados.

Esses elementos, quando combinados, conduziram a uma análise geral das estratégias de marketing da Apple e seu impacto nos consumidores. Este estudo oferece uma contribuição significativa ao campo do marketing, proporcionando uma visão detalhada das estratégias de sucesso da Apple, ao mesmo tempo, inspirando futuros pesquisadores a aprofundar a exploração das dificuldades do comportamento do consumidor em um mundo cada vez mais orientado para as marcas.

## 18. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AWARI, **Branding da Apple: O Sucesso da Marca Apple no Branding**. 2023. Disponível em: <https://awari.com.br/branding-da-apple-o-sucesso-da-marca-apple-no-branding/>. Acessado em: 31 out. 2023.

APPLE, **Uma novidade na Apple, um grande passo para 2030**. 2023. Disponível em: <https://www.apple.com/br/environment/>. Acessado em: 31 out. 2023.

APPLE, **Apple apresenta novas tecnologias e ferramentas para desenvolvedores criarem apps ainda melhores**. 2021. Disponível em: <https://www.apple.com/br/newsroom/2021/06/apple-introduces-new-developer-tools-and-technologies-to-create-even-better-apps/>. Acessado em: 31 out. 2023.

BLASI, Bruno, **Mercado de celulares da América Latina encolhe e tem o pior trimestre em anos**, 2023. Disponível em: <https://tecnoblog.net/noticias/2023/02/28/mercado-de-celulares-da-america-latina-encolhe-e-tem-pior-trimestre-em-anos/>. Acessado em: 31 out. 2023.

ERIK, **Exemples os Apple's Product Placement in Movies** 2022. Disponível em: <https://brandsandfilms.com/2022/02/examples-of-apples-product-placement-in-movies/>. Acessado em: 31 out. 2023.

EXCHANGE, **Estudo de caso Apple: Quais estratégias podemos replicar?** 2023. Disponível em: [https://www.exchangeon.com.br/blog/estudo-de-caso-apple#:~:text=O%20posicionamento%20da%20marca%20Apple,evidente%20em%20toda%20a%20empresa](https://www.exchangeon.com.br/blog/estudo-de-caso-apple#:~:text=O%20posicionamento%20da%20marca%20Apple,evidente%20em%20toda%20a%20empresa.). Acessado em: 31 out. 2023.

FRANCISCO, Vitor, **Apple não permite que vilões usem iPhones, revela diretor de “Entre Facas e Segredos”** 2020. Disponível em: <https://www.papelpop.com/2020/02/apple-nao-permite-que-viloes-usem-iphones-revela-diretor-de-entre-facas-e-segredos/>. Acessado em: 31 out. 2023.

FERREIRA, Thiers, **Entenda o que é Design e como essa área pode ser útil para o seu negócio**. 2017. Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/o-que-e-design/>. Acessado em: 31 out. 2023.

FISCHMANN, Rafael, **Apple publica em seu site linha do tempo completa do iPod + iTunes**. 2010. Disponível em: <https://macmagazine.com.br/post/2010/09/01/apple-publica-em-seu-site-linha-do-tempo-completa-do-ipod-itunes/>. Acessado em: 14 nov. 2023.

GAMA, Gabriel Carvalho, **O Poder da Marca Apple – Como a Apple se tornou uma marca tão poderosa?** 2023. Disponível em: <https://legismarcas.com.br/o-poder-da-marca-apple/>. Acessado em: 31 out. 2023.

MALAJ, Juxhina, **Colocação De Produtos: Definição E Melhores Exemplos (Em Filmes, Programas De TV, Vídeos De Música E Jogos De Vídeo)** 25 agosto. Disponível em: <https://marketsplash.com/pt/colocacao-de-produtos/#:~:text=A%20coloca%C3%A7%C3%A3o%20do%20produto%20tamb%C3%A9m%20%C3%A9%20conhecida%20como%20%22marketing%20embutido%22.&>

[text=%C3%89%20uma%20t%C3%A9cnica%20de%20marketing,marca%20ou%20produto%20em%20particular.](#) Acessado em: 31 out. 2023.

MORAIS, Felipe, **Por Que o Propósito de Marca da Apple é Tão Assertivo e de Tanto Sucesso.** Disponível em: <https://tutano.trampos.co/24347-proposito-marca-apple/>. Acessado em: 31 out. 2023.

MASSARI, Lídia, **Concorrentes da Apple: Quais são os principais?** 2023. Disponível em: <https://www.montarumnegocio.com/concorrentes-da-apple-quais-sao-os-principais/>. Acessado em: 31 out. 2023.

“MAXIMIANO, Antônio. Os ambientes empresariais interno e externo na gestão do seu negócio. [Entrevista concedida a] Caio Roberto. (Apud BLOG MBA USP/Esalq,) 2022. Acessado em: 31 out. 2023.

NORTEGUBISIAN, **O que é a análise do ambiente e como realizá-la?** 2019. Disponível em: <https://www.nortegubisian.com.br/blog/o-que-e-a-analise-de-ambiente-e-como-realiza-la/>. Acessado em: 31 out. 2023.

NEWS, **Análise PESTLE da Apple.** 2023. Disponível em: <https://ts2.space/pt/analise-pestle-da-apple/>. Acessado em: 31 out. 2023.

PATEL, Neil, **O 7 Estratégias de Marketing da Apple Que Você Deveria Aprender.** Disponível em: <https://neilpatel.com/br/blog/7-estrategias-de-marketing-da-apple-que-voce-deveria-aprender/#:~:text=Na%20verdade%2C%20a%20Apple%20se,pelas%20recomenda%C3%A7%C3%B5es%20positivas%20na%20m%C3%ADdia>. Acessado em: 31 out. 2023

PATEL, Neil, **Estratégias De Marketing: O Que É e Como Vender Mais Em 2023.** 2023. Disponível em: <https://neilpatel.com/br/blog/estrategia-de-marketing-o-que-e/#:~:text=Estrat%C3%A9gia%20de%20marketing%20%C3%A9%20um,no%20nich%C3%B3%20em%20que%20atua>. Acessado em: 31 out. 2023.

PATEL, Neil, **Golden Circle (Círculo Dourado): O que É, Como Aplicar e Exemplos.** Disponível em: [https://neilpatel.com/br/blog/golden-circle/#:~:text=Golden%20Circle%20\(em%20portugu%C3%AAs%2C%20%E2%80%9C,uma%20causa%20e%20inspirar%20pessoas](https://neilpatel.com/br/blog/golden-circle/#:~:text=Golden%20Circle%20(em%20portugu%C3%AAs%2C%20%E2%80%9C,uma%20causa%20e%20inspirar%20pessoas). Acessado em: 31 out. 2023.

PROF.MS. BARRETO, Elaine, **Análise de Ambiente..(UNICSUL), São Paulo.** Disponível em: <file:///C:/Users/Informatica/Downloads/9fdb033911ad7cdeeea847793b7fef76.pdf>. Acessado em: 31 out. 2023.

ROCHA, Erico, **Origem do Marketing.** 2018. Disponível em: <https://www.ignicaodigital.com.br/origem-do-marketing/>. Acessado em: 31 out. 2023.

REIS, Verónica, **6 lições de Branding que podemos aprender com a Apple.** Disponível em: <https://designportugal.net/6-licoes-de-branding-que-podemos-aprender-com-a-apple/>. Acessado em: 31 out. 2023.

ROBERTO, **Os ambientes empresariais interno e externo na gestão do seu negócio.** 2022. Disponível em: <https://blog.mbauspesalq.com/2022/06/16/os->

[ambientes-empresariais-interno-e-externo-na-gestao-do-seu-negocio/](#). Acessado em: 26 out. 2023.

RECLAME AQUI, **Apple**. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/empresa/apple/>. Acessado em: 31 out. 2023.

SILVA, Victor, **Apple e Samsung tem 90% dos lucros do mercado de celulares 2020**. Disponível em: <https://tecnoblog.net/noticias/2020/11/30/apple-e-samsung-tem-90-dos-lucros-no-mercado-de-celulares/>. Acessado em: 31 out. 2023.

SULZ, Paulino, **O que é Branding: aprenda como fazer uma gestão de marca incrível** 22 de agosto. Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/branding/>. Acessado em: 31 out. 2023.

SANTANA, Bruno, **Design de produto da Apple: passado, presente e futuro**. 2021. Disponível em: <https://macmagazine.com.br/post/2021/08/03/design-de-produto-da-apple-passado-presente-e-futuro/>. Acessado em: 31 out. 2023.

SIGNIFICADOS, **Significado de Posicionamento**. Disponível em: <https://www.significados.com.br/posicionamento/#:~:text=Posicionamento%20%C3%A9%20a%20a%C3%A7%C3%A3o%20de,ou%20algu%C3%A9m%20num%20lugar%20espec%C3%ADfico>. Acessado em: 31 out. 2023.

SALGADO, Danielle, **Guia do Comportamento do consumidor: o que é, como pesquisar e analisar o comportamento dos clientes**. 2023. Disponível em: <https://blog.opinionbox.com/comportamento-do-consumidor/>. Acessado em: 31 out. 2023.

SNELL, Jason, **20 Macs para 2020: #9 – iMac G4**. 2020. Disponível em: <https://sixcolors.com/post/2020/10/20-macs-for-2020-9-imac-g4/>. Acessado em: 14 nov. 2023.

TURBOSQUID, **Computador desktop Apple iMac G5 Modelo 3D**. 2015. Disponível em: [https://www.turbosquid.com/pt\\_br/3d-models/apple-imac-g5-desktop-3d-model/948363](https://www.turbosquid.com/pt_br/3d-models/apple-imac-g5-desktop-3d-model/948363). Acessado em: 14 nov. 2023.

VIANA, Luciene Pereira, DAPPER, Paola Ramona, **Principais de Engajamento dos Consumidores de Smartphones Apple. Revista Brasileira de Pesquisas de Marketing, opinião e mídia.. (PMKT) São Paulo 2019**, Disponível em: <https://revistapmkt.com.br/wp-content/uploads/2022/01/2-Principais-Fatores-de-Engajamento-dos-Consumidores-de-Smartphones-Apple.pdf>. Acessado em: 31 out. 2023.

## 19. ANEXOS



(Apple no filme Legalmente Loira, 2001)



(Apple em Case Comigo, 2022)



(iMac G3)





(iBook G3)



(Power Macintosh G3)



(AirPort)



(iPod)

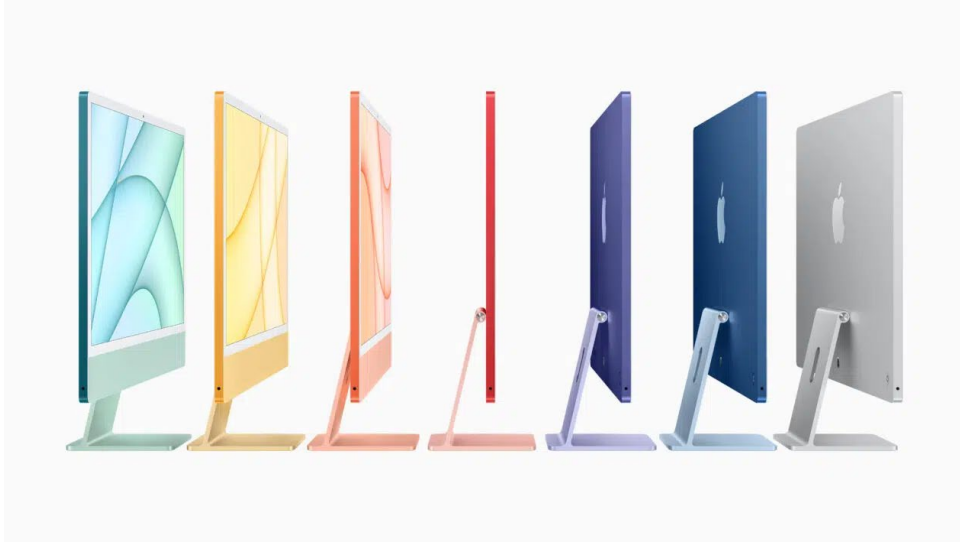


(iMac G4)



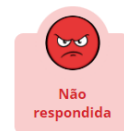
(iMac G5)





(Linha Tênuê dos iMacs)

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



## iPhone com problema e atendimento péssimo na loja Oficial da Apple !!!

Apple

📍 Rio de Janeiro - RJ 📅 13/09/2023 às 11:08 ID: 171951701

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Câmera](#)

À conceituada empresa Apple,

Ao me dirigir à loja Apple localizada no Shopping Village Mall, me senti ofendida e desrespeitada. Fui orientada a procurar a loja oficial Apple-Rio de Janeiro devido ao problema que apareceu na câmera do meu iPhone 14 comprado recentemente (menos de 8 meses), vale lembrar que é o último modelo lançado da Apple.

Considerando o prazo de garantia, fui orientada a entrar em contato também com Apple Care para avaliarem a possibilidade da troca do aparelho, especialmente pelo pouquíssimo tempo de uso e devido ao aspecto geral (excelente estado de conservação/zelo), como sempre mantive meus aparelhos.

Minha decisão de adquirir produtos da Apple mais uma vez foi acreditando numa empresa séria e conceituada, também por isso, minha decisão de fazer um investimento alto e conseqüentemente, acreditar que estava fazendo a melhor escolha num novo aparelho.

Além da opção da troca da câmera, eu preferi tentar pela troca do aparelho pois dessa forma não ficaria registrado no meu aparelho tão novo o histórico de reparo de câmera, o que desvaloriza o aparelho querendo ou não já há um registro de um conserto e causa um transtorno de uma compra tão recente.

Liguei para a Apple care onde consegui contato, até então tudo bem eu passei meus dados e a atendente estava super me ajudando a entender o meu caso e me perguntou se alguém que me atendeu na loja estava perto de mim para falar com ele. Eu disse que infelizmente os vendedores estavam no horário de almoço e os dois tinham ido almoçar mas que eu poderia chamar uma outra pessoa, pedi para minha namorada chamar alguém e quem veio foi o gerente da loja Apple VillageMall.

Ele se dirigiu até minha namorada, pois eu estava na linha com a Apple care e ele nem nos deu um boa tarde se quer ou perguntou o que estava ocorrendo no meu caso, ainda viu que eu estava na ligação e ficou falando alto no meu lado com a minha namorada, mesmo eu tampando um dos ouvidos para tentar escutar melhor a ligação com a Apple care. Algumas das coisas que ele falou para minha namorada foi Ela não vai conseguir trocar o celular, Ela vai ficar sem celular, ein! Avisa para ela que ela vai ter que ficar sem o celular por um tempo porque se eles quiserem trocar ela não vai poder trocar aqui na loja, vai ter que enviar para eles por correio. Tudo isso de forma extremamente grosseira e sem paciência e no meio da minha ligação com a Apple Care.

Falei a atendente da Apple Care que estava na linha comigo, resolvendo meu caso, que tinha chamado alguém da loja pra falar com ela. O gerente já chegou com arrogância se recusando a falar pois ele disse que não podia falar com a Apple Care, logo em seguida ele pegou o celular e falou com a Apple Care. Começou a falar para ela que não ia conseguir fazer a troca do aparelho porque eles não fazem isso e que a única possibilidade era trocar a camera e falou que a minha câmera foi queimada por led de festa, impossibilitando totalmente qualquer tentativa de negociação (algo que é totalmente legítimo). Em nenhum momento ele buscou saber o que houve comigo tampouco se dirigiu a mim para que pudesse entender meu caso e já foi passando por cima da minha palavra e desconstruindo tudo que eu tinha explicado no telefone sobre o meu caso pessoal, me deixando sem argumentos, o que me desmoralizou na frente de todo mundo que estava na loja.

Assim que ele desligou o telefone, eu expliquei pra ele que eu não tinha usado a dessa forma como citou ou de forma destrutiva e proposital e com descuido, como ele havia dito para Apple Care no telefone. Ele me respondeu que era isso que ele tinha entendido, pelo que ele havia escutado na loja. Nem procurou ao menos saber a fundo a situação.

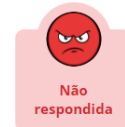
Além disso, fora da ligação ele fez insinuações sobre pessoas que levam celulares de terceiros para troca e também me perguntou se eu o comprei no Brasil, questionando a originalidade do aparelho. No momento em que eu disse ser uma ótima cliente há muitos anos da Apple ele diminuiu a minha importância como cliente fiel da marca, pois falou para mim que sou apenas mais 1 cliente antiga da Apple e que muitas pessoas são clientes há muitos anos assim como eu.

Ao final de tudo, quando o reparo já estava pronto, ele sequer me perguntou se eu estava satisfeita, se precisaria de alguma outra coisa. Nem ao menos se dirigiu a mim, para verificar a satisfação de cliente, não pediu desculpas pelo mal entendido. Na verdade ele nem falou mais comigo. Saí da loja com sentimento de frustração.

Como pode um gerente representante da Apple no Rio de Janeiro ser tão mal educado com uma cliente e tratá-la com tão pouco caso? Sem ao menos se quer fazer uma boa abordagem, tratando uma cliente como só mais uma. Estou indignada com o atendimento que recebi do gerente que em nenhum momento tentou me ajudar, pelo contrário só me atrapalhou meu caso.

Espero sinceramente que a marca se posicione com relação essa situação mega desconfortável onde nunca fui tratada com tanto desrespeito e fico no aguardo de um retorno .  
Obrigada.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



Não  
respondida

## iPhone 14 pro com defeito na câmera

Apple

📍 São Carlos - SP 🕒 13/09/2023 às 22:30 ID: 172005561

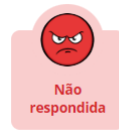
[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Câmera](#)

Comprei o aparelho da Apple em janeiro/23, o mesmo logo apresentou defeito na câmera, uma mancha preta toda vez que gravava em vídeo. Entrei em contato com o suporte da Apple e me pediram para enviar por correio ou ir até uma autorizada. Como não podia ficar sem celular, aguardei alguns meses e fui até a Apple do Morumbi em SP e aguardei a troca da câmera em 09/07/23. Ontem o mesmo problema apareceu novamente no aparelho. Entrei em contato com a Apple solicitando a troca do aparelho e eles novamente querem que eu leve até uma Assistência para arrumarem de novo o serviço que não fizeram direito. Comprei um aparelho caro para meu trabalho, e não tenho como ficar sem celular. Já expliquei os motivos para eles, autorizei abrirem um celular novo e caro para concerto, que não deu certo, já analisaram tudo remotamente, liguei muitas vezes para o suporte com o mesmo problema e mesmo assim eles não demonstram preocupação em resolver realizando a troca do meu aparelho.



Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## iPhone 14 novo com defeito e recusa da Apple em trocar o celular



Apple

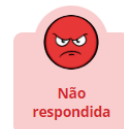
📍 São Paulo - SP 📅 12/09/2023 às 10:14 ID: 171863295

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Câmera](#)

Eu comprei um Apple iPhone novo em 15-Agosto-2023 e ele veio de fábrica com um defeito na camera / vício. Eu liguei no 0800 da Apple, reportei o problema, eles fizeram os testes e diagnosticaram que o celular veio de fato com um problema de fábrica. Eles me orientaram para procurar uma loja da Apple e fazer o conserto. Eu expliquei que não quero fazer conserto na peça com defeito e quero um celular novo que venha sem vício no processo de produção e funcionando. Conforme a orientação do 0800, no dia 01-Setembro de 2023 eu fui até a loja da Apple no Shopping Paulista, onde o técnico fez novamente o diagnóstico e constatou também que a camera do iPhone 14 veio com defeito era de fábrica. A proposta deles foi de trocar as peças defeituosas, que eu recusei de novo e pedi que trocassem o meu iPhone por um novo sem defeito, conforme meu direito pelo Código do Consumidor. Infelizmente, a Apple se recusou a trocar o meu aparelho. Eu solicitei que a me entregasse o Diagnóstico Impresso e a loja da Apple disse que me cobraria R\$ 100 para me entregar o diagnóstico do celular que eu comprei da Apple e veio com defeito ! Absurdo total !!! Ontem eu agendei mais uma vez na loja da Apple do Morumbi Shopping e fui novamente levar o meu iPhone 14 para fazer o diagnóstico na tentativa de trocar o meu celular por um novo que funcione. Novamente, a Apple constatou defeito que veio de fábrica na camera, mas desta vez ao eu insistir me entregaram o laudo técnico impresso que constata o defeito. Um absurdo total ! Jamais se espera de uma empresa que cobra caro pelo celular de última geração, muito mais caro que a concorrência, que o celular venha com defeito de fábrica. Menos ainda se espera o tratamento ao consumidor que estou recebendo da Apple. Vou ser obrigado a entrar na Justiça para exigir a troca do meu celular. E enquanto isso já fazem quase 1 mês que paguei caro pelo iPhone 14 e não posso usá-lo como de direito, inclusive atrapalhando os estudos da minha filha que depende do celular para se preparar para as provas do celular, pois ela precisa tirar fotos do material de estudo para se preparar ao vestibular e está sendo prejudicada pela Apple e pelo descaso com que tratam o cliente, além de estarem indo contra a legislação brasileira do Código de Direito do Consumidor.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## Problema de camera não resolvido



Apple

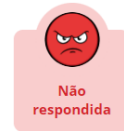
📍 Goiânia - GO 📅 11/09/2023 às 20:09 ID: 171833627

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Câmera](#)

No dia de 09/08 comprei um aparelho (iphone 11) em uma loja que revendia a marca, porem no dia 11/08 o mesmo apresentou falha na camera e no face id dando tela preta, sem ter ao menos caído uma vez. Foi levado na autorizada e disseram que teriam que levar para central, o mesmo foi feito. Aparelho voltou de Sao Paulo funcionando, logo apos 2 horas de uso do aparelho, voltou novamente o problema. Mandeí novamente porem como precisava do aparelho retirei assim mesmo. Enviaram uma nota dizendo que o aparelho estava funcionando e nao foi preciso trocar peça. Mandeí novamente para assistencia no dia 04/09 e ate agora estou sem retorno de ambas as partes, ate vi a opção de me deram um novo aparelho, porem recusaram.

Estou bastante descontente com essa empresa.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



Não respondida

## Desfoque gravação de vídeo iPhone 14 Pro Max

Apple

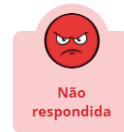
📍 Ivoti - RS 📅 04/09/2023 às 16:01 ID: 171420221

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Câmera](#)

Comprei um iPhone 14 pro max em dezembro/2022. Após alguns meses de uso frequente com gravações de vídeo, percebi que o aparelho perdia o foco total da câmera (modo normal, não gravação em modo cinema), demorando mais de 15/20 segundos para voltar a focar, ou, muitas vezes o foco não retornava.

Entrei em contato com o suporte da Apple e eles me pediram para fazer alguns resets no celular, porém continuava apresentando o mesmo problema de foco nos vídeos. Me indicaram a levar o celular em uma autorizada para conserto. Levei o celular na loja Soma de Porto Alegre e após alguns dias, me devolveram o celular, onde o técnico informou que o celular não apresentou nenhuma falha nos testes, então a Apple não autorizava nenhum tipo de reparo. Me passaram algumas instruções para que efetuasse os testes usando o celular sem retornar os dados de backup nele, assim eu fiz e aparentemente estava normal porém nem um mês depois, ao gravar alguns vídeos, o aparelho voltou a perder o foco por vários segundos, na grande maioria dos vídeos. liguei novamente para o suporte ID do caso\*\*\*\*\*8, e eles me informaram que isso era normal da câmera, que ela estava procurando um foco. Porém, sempre que comparo com outros aparelhos da mesma marca e modelo, nenhum deles perde o foco da mesma maneira que o meu, onde nada pode ser visto nitidamente por vários segundos, nem em primeiro, nem em segundo plano. Realmente estou insatisfeita com a tratativa, pois comprei este celular justamente pela promessa da câmera e praticamente todos os meus vídeos ficam sem qualidade. Perdi momentos únicos, importantes que queria registrar, por uma falha dos vídeos do aparelho.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



Não respondida

## Descaso para solucionar problema

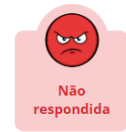
Apple

📍 Salvador - BA 📅 03/09/2023 às 17:38 ID: 171362907

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Câmera](#)

Prezados, na data 02/09 agendei um atendimento na assistência autorizada(iPlace) onde, de fato, foi detectado 02 defeitos no meu celular(iPhone 13 Pro Max), câmera traseira e bluetooth. O técnico, através da OS 856910, sinalizou que o aparelho deveria ficar na assistência por até 20 dias úteis para solucionar os problemas. Infelizmente, não tenho como deixar o aparelho porque eu trabalho com ele em tempo integral e não tenho outro para que seja utilizado neste período. Entrei contato com a central, protocolo\*\*\*\*\*3, à fim de entrar alguma outra solução, sem sucesso. Vejo como um descaso da empresa não encontrar uma segunda solução para um cliente que possui vários produtos(Apple Watch, MacBook, iPhone - e estava planejando comprar um iPad e já estou desistindo) de alto custo. Espero apenas que possamos encontrar um denominador comum porque a garantia do meu aparelho termina no dia 09/09/2023.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



## IPHONE COM DEFEITO DE FÁBRICA NA CÂMERA

Apple

📍 Curitiba - PR 📅 28/08/2023 às 17:34 ID: 171013659

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Câmera](#)

Comprei o iphone 13 dia 03/08. No mesmo dia vi que a camera estava travando. Entrei em contato com o suporte, falaram pra ressetar o celular.

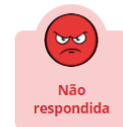
Ficou em modo recuperação e eu tive que ir na assistência técnica que fica a 30km da minha casa. Chegando lá, disseram que precisava ser com horário agendado, tive que voltar apenas na segunda-feira. Ressetaram e o problema persistiu.

Entre em contato com o suporte novamente, disseram para trocar o módulo da câmera do iphone NOVO em vez de trocar o aparelho.

Depois de tentar por outros meios, acabei tendo que aceitar o reparo. Uma semana depois fui buscar e adivinha? a camera continua travando! Ai falaram que vão trocar de novo kkkk parece piada pq se não adiantou uma vez vai adiantar na segunda?

Faz quase um mês que estou nessa situação. Esperaria isso de qualquer outro celular mas não do iphone. Jamais imaginei ter esse tipo de problema. Muito menos essa alternativa ridícula de ter que trocar peça da câmera de um celular NOVO sendo que viram que o problema era do próprio aparelho.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



## iphone 13 PIOR INVESTIMENTO

Apple

📍 Lorena - SP 📅 20/05/2023 às 00:20 ID: 164983123

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Câmera](#)

Adquiri um iphone 13 em agosto do ano passado, para uso profissional. E a câmera simplesmente não foca de perto!!! Levei na assistência pela garantia na loja do shopping de Piracicaba, passaram um aparelho e me informaram que o telefone não tinha qualquer dano. Mesmo eu mostrando para a vendedora que de fato não focava de perto, ela me respondeu que era uma limitação do telefone, que não era o pro, antes desse telefone eu tinha um xiaomi Mi8, com uma câmera apenas que super focava de perto. Me sinto [Editado pelo Reclame Aqui], adquiri um produto para trabalho e simplesmente não consigo usar e mesmo na garantia não resolvem!

Outro problema, e o mesmo relatado em VÁRIOS fórum americano, foi que as ligações em viva voz cortam, eu não consigo fazer chamada em vídeo com minha família que mora longe, pois eles não conseguem me ouvir. Mais uma vez na assistência dessa mesma loja me falaram que era um problema do aplicativo (whatsapp) no entanto quando eu faço por outros aplicativos o problema persiste, mesmo eu mostrando esse problema pessoalmente a alegação foi que a bendita máquina não contestou nenhum problema. E MEU TELEFONE ESTÁ NA GARANTIA!

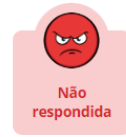
Por fim não conseguiram emitir minha nota de comparecimento na assistência, devido a um erro no sistema. É brincadeira!

Procurarei medidas legais perante o código de defesa do consumidor, pois me sinto extremamente [Editado pelo Reclame Aqui] e tais problemas me irritam tanto o descaso com a assistência que está afetando até meu psicológico.

Não adianta restaurar! Não adianta instalar novamente o IOS ou os programas de vídeo, inclusive no face time acontece isso. Pelo que li é um problema do aparelho! E eu não quero ficar com um produto no qual não me avisaram que seria assim. PROPAGANDA ENGANOSA!

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## Problema com Câmera IPHONE 14 PRO MAX



Apple

📍 Araçuaí - MG 📅 08/05/2023 às 20:39 ID: 164272279

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Câmera](#)

Comprei um iphone 14 PRO MAX e depois de alguns dias de uso fui percebendo que a câmera não foca quando usada pelos apps de banco e whatsapp(que foram apps que percebi que não está focando, salvo o instagram). Juntei dinheiro por meses para adquirir um celular de 8.000 mil reais, e me pego com um produto desses. Estou decepcionado com a empresa. Tento contato via telefone e sempre fico esperando muito tempo para ser atendido e a ligação cai depois de dezenas de minutos esperando.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## iPhone com defeito na câmera traseira



Apple

📍 Rio de Janeiro - RJ 📅 08/05/2023 às 15:13 ID: 164245881

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Câmera](#)

Meu iPhone 12 Pro apresentou um defeito na câmera traseira e levei a assistência Apple no Village Mall na data de hoje (08/05/2022).

O atendente me perguntou se uso o aparelho fixado ao suporte de celular em moto de alta cilindrada. Minha resposta foi sim!

Nesse caso, o atendente disse que an Apple não recomenda usar o celular preso a suporte de moto pois a vibração do motor danifica peças e sensores dentro do IPHONE.

O reparo somente da câmera custa R\$1570,00 e o atendente disse que an Apple não cobre esse custo.

Achei um absurdo pois sou usuário do iPhone desde o modelo iPhone 4 e nunca tive esse tipo de situação de problema de qualidade.

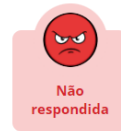
A Apple mesmo fora da garantia não se negava a prestar suporte em produtos que apresentasse defeitos devido a qualidade dos seus produtos.

Meu telefone tem 1 ano e 10 meses de uso e sempre muito bem cuidado. Tenho outros aparelhos Apple (IMac, MacBook, Iwatch, etc).

Nunca fui informado que o iPhone não deve ser utilizado em suporte de celular em moto de alta cilindrada. Isso deveria ser informado ao cliente no momento da compra. Como faz se a pessoa precisa usar para trabalho ou só tem esse tipo de veículo ?

Espero uma solução amigável. Desde já, agradeço a atenção.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



Não respondida

## DEFEITO CÂMERA IPHONE 14 PRO

Apple

📍 Brasília - DF 📅 13/06/2023 às 12:02 ID: 166326773

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Câmera](#)

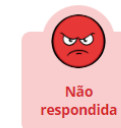
Comprei recentemente o IPHONE 14 PRO e infelizmente, foi constatado um dano (mancha preta) na câmera angular.

As assistências da Apple me pediram 15 a 20 dias para o celular ficar retido aguardando chegar as peças necessárias para o conserto do aparelho.

Mas aí é que está. O meu celular é minha principal ferramenta de trabalho. A Apple não quis facilitar de eu ficar com celular enquanto as peças chegam, tampouco possui uma política de celular reserva para esse tipo de ocasião.

Resumo da história: Ou eu compro um novo celular ou eu fico com o celular danificado, tendo em vista que a Apple não quer resolver o meu problema.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



Não respondida

## iPhone 14 Pro - defeito de fabricação na câmera

Apple

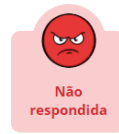
📍 São Paulo - SP 📅 25/05/2023 às 13:25 ID: 165297243

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Câmera](#)

Realizei a compra de um Iphone 14 Pro - 256GB na cor preto com defeito de fabricação ( possui nota fiscal). Utilizo o celular para realizações de vídeos e comprei o celular por conta da câmera ser considerada de qualidade. Ocorre que nos primeiros dias de uso comecei a reparar que a CÂMERA APRESENTA PULOS DE IMAGEM, bem como DESFOCALIZAÇÃO COMPLETA DAS IMAGENS (produto com vício oculto) inutilizando completamente todos os vídeos gravados (posso diversos vídeos para evidenciar). Muito insatisfeito e descontente com a má qualidade do produto, entrei em contato com o Suporte da Apple, onde o atendente fez um acesso remoto e constatou que o produto apresentava defeitos na câmera, efetuou um agendamento no atendimento presencial da Apple para que eu apresentasse o produto para maiores análises. Compareci na loja da Apple no Morumbi e ao apresentar o produto na loja foi constatado defeito de fabricação na câmera traseira (posso laudo da Apple) e a Apple me ofertou a opção de retornar na loja 30 dias depois para efetuar o reparo da minha câmera pois não possuí a peça para efetuar o reparo, no próprio produto defeituoso. Ou seja, eles queriam abrir o meu celular com 1 mês de uso, diga se de passagem (intacto, sem nenhum risco) para repará-lo, sendo que o defeito oculto foi causado por ele. Ademais, comprei o produto para utilizar em uma viagem que farei em breve e não poderei dar a destinação desejada para o produto que comprei, por conta de um vício não ocasionado por mim. **INSATISFAÇÃO TOTAL.** Frustrado eu fiquei em saber que meu produto seria VIOLADO com um MÊS DE USO, sem ao menos eu ter culpa de ter danificado. Eu não aceito a manutenção do meu aparelho com um mês de uso. Ajuizarei uma ação em face da Apple para que eles façam a substituição do produto ou a devolução do meu dinheiro, pois o produto de má qualidade vendido por eles apresentou vício oculto. Estou completamente arrependido de ter adquirido este péssimo produto!!!

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## PROBLEMAS COM IPHONE 14 PRO MAX



Apple

📍 Campo Grande - MS 📅 17/08/2023 às 20:21 ID: 170355393

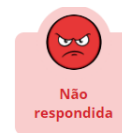
[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Problemas com as ligações](#)

tenho um aparelho iphone 14 pro Max 256g, o mesmo apresentou defeitos nos falantes do mesmo, fui ao atendimento autorizado apple, porem o tempo de conserto ultrapassa os 10 dias uteis, e agora que abriram o meu celular não querem trocar o aparelho, e sim fazer a troca apenas da peça que apresento defeito, desvalorizando assim um aparelho de ultima geração que possuí apenas 6 meses de uso, achei um descaso com o cliente, fora que estão tão atrasados que sequer possuí um aparelho para deixar ao cliente ate a conclusão do defeito, estou muito insatisfeito com a empresa wnet de campo grande ms e com a apple que concede a eles o direito de manusear e responder pelo nosso aparelho. muito longo o tempo solicitado

NAO RECOMENDO A AUTORIZADA WNET CAMPO GRANDE - MS

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## Péssimo atendimento iPlace Palladium



Apple

📍 Curitiba - PR 📅 22/04/2023 às 14:12 ID: 162474639

[Assistência técnica](#) [Assistência técnica](#) [Mau Atendimento](#)

Watch Series 8 com pouco mais de 2 meses de uso está descascando a pintura em alguns lugares. Tentei acionar garantia, abri solicitação pelo suporte e fui orientado a ir na iPlace.

Chegando lá após esperar por mais de 20 minutos além do horário agendado, O técnico olhou por poucos instantes e disseram que nada poderiam ajudar e que eu deveria entrar em contato com o 0800.

Fiz isso, abrindo a solicitação caso número\*\*\*\*\*9.

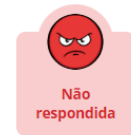
A resposta não foi nada satisfatória pra um produto que esperava tivesse a qualidade Apple, pois preço alto ele tem!

A alegação é que garantia não cobre danos estéticos. Claramente um absurdo um produto de valor tão elevado a fabricante agir de tal forma negando a garantia por se tratar de um problema estético, pois em pouquíssimo tempo de uso, sem nenhuma queda ou impacto apresentar defeito que gera uma enorme depreciação de seu valor. Sem contar que após o início do descascado o mesmo está aumentando.

Enorme tempo gasto em várias ligações, em espera na loja para atendimento, que não atendeu no horário agendado, pra ter garantia negada, lamentável a falta de respeito com o consumidor.

Seguem fotos do relato, o relógio aparenta alguns outros pontos onde está perdendo a coloração mas não foi possível captar em fotografia.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



## Fontes (USB) Iphone ProMax 13

Apple

📍 Belo Horizonte - MG 📅 06/04/2023 às 14:29 ID: 161494355

[Assistência técnica](#) [Assistência técnica](#) [Mau Atendimento](#)

Após alguns meses, observamos que as fontes estavam se deteriorando ou seja o material plástico que envolve os pinos e suas bases estavam se desfazendo e com isso ocasionando trincas, antes que acabasse a validade do produto, recorri aos postos de avaliação e troca autorizadas, mas infelizmente os técnicos fizeram uma avaliação péssima e desqualificada dos produtos e cada qual disse uma versão sobre o que aconteceu, inclusive dizendo que seria danos físicos, porém o produto não sofreu quedas e não tem amassado ou quebrado nas laterais, apenas está danificado devido à deterioração do material pelo qual foi fabricado. De modo que eles fizeram a mesma avaliação para ambas as fontes, sendo que uma está bem mais comprometida que a outra. Apenas copiou e colou, relatando ser o mesmo problema.

Já acionei a ouvidoria da Apple, mas ainda não obtive retorno.

Estou muito chateada, pois sou cuidadosa, tenho a NF, caixa, manual, tudo intacto.

NF está em nome de L. C. A. P.

Em suma TÉCNICOS da IPLACE e AUTORIZADAS parecem estarem orientados a não realizarem trocas e a sempre darem a mesma resposta, mau uso dando uma conotação de estarem agindo de [Editado pelo Reclame Aqui] com os consumidores, tendenciosamente para vender outro!

Espero que eles tenham a decência de encontrar uma solução plausível!

Vergonhoso, afinal são quase 500,00 de fontes, e o aparelho de alto custo!

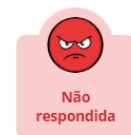
Ainda acusa consumidor de danificar item, mau uso, vergonha! Estamos é com receio de usar estas fontes mau feitas em um aparelho com valor tão alto.

Já é errado o aparelho vir sem está USB, estamos realmente preocupados com nossa segurança física e conservação do aparelho!

Deixo aqui registrado meu manifesto, no caso de vir a ocorrer algum dano maior como explosão ou perda ou danificar o aparelho vou pedir não só o ressarcimento, mas ônus referente a indenização das percas físicas e materiais.

Já estou acionando meus advogados para tomarem as devidas providências!

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



## Mau atendimento

Apple

📍 Salvador - BA 📅 12/11/2020 às 16:26 ID: 114632619

[Assistência técnica](#) [Assistência técnica](#) [Mau Atendimento](#)

📅 Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano

[Ver todas Reclamações](#)

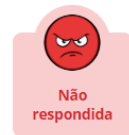
Comprei IPHONE 8 PLUS em 30/12/2020 no site da SUBMARINO. O aparelho é um iPhone 8 Plus e que atualmente após 10 meses de uso está com 88% de vida útil da bateria. Agendei com a assistência autorizada da IPLACE do shopping barra as 17:30 do dia 03/11/2020 e o técnico informou após análise do aparelho ter verificado a temperatura e a bateria que não havia nenhuma alteração, mas que na verdade a Apple considerava um mau uso do cliente ao aparelho. MAU USO DO CLIENTE AO APARELHO!!! VEJAM QUE ABSURDO CHEGAMOS. Eu compro um aparelho no qual, eu sou cliente e tenho que me adequar ao aparelho, demonstrado pela fala do técnico, como que eu fosse capaz de destruir com o aparelho.

Saí super revoltado e estressado, visto que o aparelho é caro e pouco tempo de uso e apresentou esses defeitos, tive suporte técnico por parte da empresa, mas no entanto não foi resolvido o meu problema.

O aparelho na garantia com 11 meses de uso, utilizo de carregador original, minha primeira experiência com celular da Apple para me informarem isso. Péssimo atendimento, nem me orientou o que deveria realizar com relação o que poderia fazer além daquilo. Fica aqui a minha insatisfação com a referida empresa e que procurasse alinhar juntamente com Apple os procedimentos a serem adotados, visto que até o presente momento meu aparelho não teve solução para o problema.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## Apple não quer fornecer reparo de Macbook Pro



Apple

Fortaleza - CE 19/09/2023 às 13:42 ID: 172338765

[Informática](#) [Notebooks](#) [Problemas com a tela](#)

Comprei um Macbook Pro novo, na caixa, em 2020 e ainda no primeiro ano de uso bateria viciou e o teclado quebrou várias teclas, mas até então nada que impedisse meu uso cotidiano.

Até que há uma semana, subitamente a tela apagou e ficou com listrar rosas na tela onde não consigo mais usar o aparelho.

Dirigi-me para assistência técnica autorizada e nenhum aceitou receber meu Macbook Pro para reparo afirmando que por ser uma versão de 2017, hoje ele é classificado como produto "vintage" e isso significa que não produzem mais peças para ele.

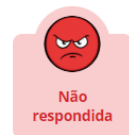
Acho um absurdo com o consumidor que investiu em uma máquina que é premium, a linha PRO, novo na caixa, com nota fiscal e tudo, e com menos de 3 anos de uso sofrer tanta degradação e não ter nem condições de reparar.

Quando liguei para a Apple eles disseram que o único suporte que podem prestar é a respeito do iOS e não de problemas de hardware.

Agora estou com meu computador de trabalho parado e sem opções de reparo. Um absurdo!

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## Não consigo mais me livrar da Apple



Apple

Lages - SC 19/09/2023 às 14:35 ID: 172344031

[Softwares](#) [Cadastro e Assinatura](#) [Alteração de dados](#)

Faz quase um ano que não tenho mais Iphone. Estou com outra operadora e não consigo mais ter acesso ao Icloud mesmo pagando. Estou tentando há mais de seis meses redefinir a senha mas eles enviam uma mensagem (abaixo) e não mais retornam. Este mês, não sei como, uma criança da casa baixou um joguinho no Iphone velho que nem chip tem mais e veio uma cobrança no meu cartão de crédito de 14,90. Não entendo até o momento como isso foi feito já que não tenho mais conta alguma com eles. E não dá para contestar porque não tenho mais ID Apple. Quando tento recuperar, eles enviam essa mensagem:

"Estamos avaliando suas informações para determinar quando você poderá redefinir sua senha.

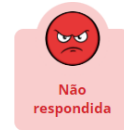
A essa hora amanhã, entraremos em contato por meio de \*\*\*\*\* para informar quando o seu tempo de espera estará concluído. O Suporte da Apple não pode ajudar a diminuir o tempo de espera.

Você poderá verificar o status do seu pedido a qualquer momento em iforgot.apple.com."

E nunca mais retornam. O problema é que eles tem meu cartão de crédito, qualquer um pode ir ali e comprar produtos da Apple. Quero abolir tudo da Apple. Não quero mais que eles tenham acesso ao meu cartão.



Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



## Meu Iphone tem um vício oculto

Apple

📍 São Paulo - SP 📅 19/09/2023 às 01:28 ID: 172302287

[Celulares e Smartphones](#) [Smartphone](#) [Qualidade do produto](#)

Comprei o meu Iphone em dezembro de 2021 e cerca de uns 11 meses depois comecei a ter problemas na minha rede de dados móveis.

meu sinal sumia completamente me impossibilitando de realizar chamadas ou de ter acesso a internet móvel fora do wi-fi. só que eu tinha trocado de operadora e de plano de internet a pouco tempo então achei que o problema estava relacionado a isso.

porém depois de inúmeros testes, avaliações e tentativas de soluções para o problema mal sucedidas na operadora descobri que o problema estava no meu aparelho.

então fiz uma agendamento e levei na assistência técnica da apple para ver do que se tratava.

depois de alguns testes e uma avaliação detalhada no laboratório da própria apple o técnico me disse que meu celular estava com um problema na placa mãe e que o satélite que é responsável por enviar o sinal de rede para que haja internet estava com defeito.

ele me disse que trocariam meu celular na mesma hora por um novo porque isso era um problema de fabricação.

então, quando fui acertar os últimos detalhes para pegar um novo aparelho, eles verificaram que havia passado cerca de 2 meses da minha garantia.

só que esse tempo que passou do prazo da garantia foi o período em que eu estava brigando com a operadora por achar que o problema estava relacionado a eles.

afinal, jamais imaginaria que o problema seria no aparelho de uma marca de nome e respeitada no mercado.

então o técnico suspendeu a troca e disse que não seria possível por ter passado da garantia.

obviamente não me dei por satisfeito então liguei INCONTÁVEIS vezes na apple care (suporte técnico da apple), e nunca conseguia ser atendido.

então depois de meses tentando consegui ser atendido e a atendente simplesmente me disse que realmente não tinha o que fazer porque passou o prazo da garantia.

só que cara, foi um problema DE FÁBRICA, que só foi aparecer com tempo de uso, eu não tive culpa.

meu celular nunca teve quebra, muito menos troca de peças, sempre tive extremo cuidado com meu aparelho, afinal ele foi MUITO caro.

af eu descobro que foi ter que arcar com um erro DA APPLE E NÃO MEU.

acho isso inadmissível.

tentei ligar novamente na apple care para falar com um superior mas não obtive sucesso.

só que não me dei por vencido, então comecei a pesquisar meus direitos e como poderia ter acesso aos meus direitos.

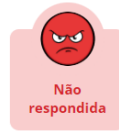
e então, descobri o vício oculto, que basicamente diz que, quando um produto vem com uma falha de fábrica ele deve ser trocado independentemente do período de garantia ter sido ultrapassado.

afinal os próprios técnicos da apple detectaram que é um problema e um erro DA APPLE e não outra coisa.

gostaria da ajuda de vocês (reclame aqui) pra ter a troca do meu aparelho, e ter meus direitos estabelecidos.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## DEFEITO DE FABRICA



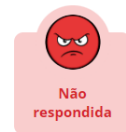
Apple

📍 São José - SC 📅 18/09/2023 às 09:32 ID: 172228543

Em 20/02/2023 realizei a compra de um Iphone 14 PRO MAX efetuando o pagamento da quantia 11.232,26 reais por meio de Cartão de crédito. A compra foi realizada Pelo Plano Iphone Pra Sempre do Banco Itau, no fim do 21 mês de pagamento eu preciso escolher se prefiro trocar, devolver ou ficar com seu iPhone. A partir de março o produto começou a apresentar o seguinte problema de funcionamento alto falante com problema, volumes e sons todos com problemas. Fui procurar a autorizada para arrumar porém foi me relatado que eu precisava deixar o celular para reparo e eu ficaria pelo menos 2 semanas sem celular. Como não posso ficar sem celular acabei continuando com o problema sem mandar para a autorizada, porém em julho meu celular novamente começou com problema, dessa vez não funcionou mais nenhuma rede de dados. Mais uma vez procurei a assistência e foi relatado que eu precisava deixar o celular na assistência. Porém já paguei 11 mil reais em um produto q por ventura se for reconicionado nao poderei entrega-lo no plano e pegar o modelo iphone 15 pro max, o que me acarreta em um dano muito grande. E o outro fator é que desde o inicio com problemas de fabrica. o que deveria ser feito a troca do meu celular na hora do problema. Sem sucesso pela autorizada. Eu não posso ficar sem celular, trabalho com ele e isso tá dificultando minha vidas, pois só consigo acessar wifi e nem ligação normal consigo fazer. Solicito uma troca de aparelho, pelo mesmo modelo ou posterior. Ou o valor integral pago do aparelho. Além de me prejudicar no plano iphone pra sempre, estou impossibilitada de fazer ligações e só consigo usar wifi. Alto falantes e sons com problemas. Problemas esses de fabrica que me geraram um problema enorme. Sem falar que tem coisas que não consigo fazer backup o que gera um problema de perda de documentos. O celular não é barato. Estou com um celular q paguei mais de 11 mil reais com problemas e nao to tendo um suporte decente pro valor gasto em produto da apple.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## Apple, um transtorno pra resolver as coisas, falta de respeito com os clientes!!!



Apple

📍 Santo Antônio da Platina - PR 📅 18/09/2023 às 00:58 ID: 172219159

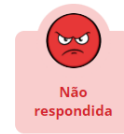
[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Não liga](#)

Minha esposa comprou um iPhone 13 tem 3 meses e deu problema, ele superaqueceu, desligou e nao liga mais, entramos em contato mais ninguém me ajudou resolver, andamos mais de 200 km só para levar a uma autorizado de vocês , não fizeram nada no celular, fizeram a gente trazer o celular de volta pra esperar chegar um código e depois teremos que enviar novamente, chegou uma mensagem dizendo que demora até 12 dias pra chegar esse código, minha esposa usa o celular pra trabalho, agora compra um celular de 6 mil reais pra dar problema em menos de 3 meses, uma vergonha isso um celular caro desses uma burocracia pra resolver, isso que tá na garantia, temos a nota do celular tudo certinho, um transtorno, nem os celulares mais simples da essa burocracia, vai saber quando agora vai conseguir arrumar, ela trabalha no setor de vendas com o celular e agora tá perdendo clientes e vendas, nunca imaginamos que um celular caro desse ia dar problema, que transtorno isso. Desculpa pelas palavras mais realmente estamos muitos decepcionados com a apple . O iCloud do celular é \*\*\*\*\*

Podem puxar pra ver o quanto tentamos resolver e entrar em contato, temos tudo a nota fiscal de compra , nota dele , ela tem os documentos dela mesmo assim uma burocracia, número do caso \*\*\*\*\*

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## INDIGNADA



Apple

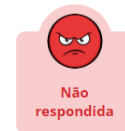
📍 Paulista - PE 📅 16/09/2023 às 11:48 ID: 172165945

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Desligando sozinho](#)

No dia 31/08 fiz uma compra no magazine Luiza de um iPhone 14 pro Max no valor de 8.558 o celular chegou no dia 01/09 .comecei usar o aparelho no dia 02/09 ,no dia 10/09 o mesmo começou mostrar defeito de fabricacao pois não estava mais saindo o som e nenhum botão funcionando ,leve na Apple do shopping rio mar em Recife e lá me informaram que a Apple não dá um aparelho novo e o meu aparelho seguiu pra conserto eu não aceito com menos de 10 dias de uso um defeito de fábrica deles eu ficar com uma aparelho já consertado sempre fui fiel a empresa há mais de 10 anos e agora não tiveram a consideração um aparelho num valor tão caro eu ficar com uma aparelho já mexido . Descaso total Apple vergonha de ser cliente de vcs

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## PROBLEMA BATERIA APPLE WATCH SE2



Apple

📍 Piracicaba - SP 📅 17/09/2023 às 12:22 ID: 172199119

[Problemas com bateria](#)

Estou tendo problemas com a bateria do meu Apple Watch SE2 desde Jun/23. Quando carregado com a bateria 100% o mesmo esta com a duração de, apenas, 06 horas. Já fiz contato com a central e, primeiramente, levei numa assistência autorizada na minha cidade onde passou por análise e retornou com o mesmo problema. Após, fiz contato novamente com a central e fui orientado a fazer alguns ajustes, porém, fiz tudo conforme orientação e o problema na bateria persistiu. Mais uma vez fiz contato através da central e me orientaram a enviar, via Correios, para a assistência Apple. Enviei meu Apple Watch conforme orientação e, após alguns dias, recebi meu produto com o mesmo problema. Insistentemente, realizei novo contato com a central Apple por diversas vezes e 03 (três) técnicos do Suporte Avançado diferentes fizeram contato comigo prometendo solucionar meu problema, porém, em dado momento eles pararam de responder meus e-mails e não deram nenhuma satisfação/retorno. Espero que o problema seja solucionado em breve, pois estou me sentindo [Editado pelo Reclame Aqui]. Protocolo do meu caso:\*\*\*\*\*3.

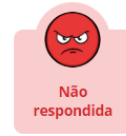
Ps: já foi realizado vários diagnósticos e fui informado através da central de que a bateria, de fato, está durando menos do que o esperado.

Att,  
Thomaz

## BATERIA

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

### iPhone 11



Não respondida

Apple

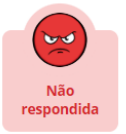
📍 Guarulhos - SP 📅 08/09/2023 às 21:36 ID: 171690475

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Bateria](#)

Comprei um iPhone 11 em setembro do ano passado, desde então venho carregando apenas com carregadores originais da apple, não utilizo o aparelho enquanto carrega, e só retiro o celular do carregador quando está 100%, mesmo assim, a saúde da bateria esta 82%. E com base no site da Apple, o normal seria a saúde da bateria cair 1% por mês. O celular esta dentro do prazo de garantia.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

### iPhone descartavel



Não respondida

Apple

📍 Rio de Janeiro - RJ 📅 04/09/2023 às 17:52 ID: 171429897

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Bateria](#)

Comprei um iPhone 13 novo e começou a dar problemas de carregamento, hora carrega hora não, levei na autorizada e me deram outro cabo melhorou mas não resolveu o problema.

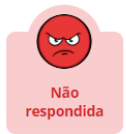
Tornei a leva-te agora eles querem abrir meu telefone para análise. Só que não concordo, comprei um telefone caro muito caro para não ter problema e com apenas 8 meses estou com um telefone me dando dor de cabeça.

Se fosse para ficar com um telefone consertado compraria na Apple um reconicionado por 2000 mil reais mais paguei cinco, não quero um telefone consertado.

Quero que a Apple me dê um novo telefone.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

### Bateria esquentando



Não respondida

Apple

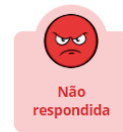
📍 Goiânia - GO 📅 04/09/2023 às 13:29 ID: 171405847

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Bateria](#)

Boa tarde, comprei um celular iPhone 14, no mês de março de 2023, o aparelho está com 5 meses de uso, comprei o carregador original pra evitar problemas, já que a fonte não vem, mas de uma semana pra cá simplesmente quando vou carregar ele carrega até um certo limite e para de carregar e aparece a seguinte mensagem que foi interrompido a carregamento porque a bateria está muito aquecida, que quando esfriar o carregamento irá continuar, quero que a Apple verifique o que está acontecendo, não vou ficar no prejuízo.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## Bateria com 87% em 10 meses



Não respondida

Apple

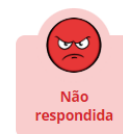
📍 Curitiba - PR 📅 01/09/2023 às 21:27 ID: 171301963

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Bateria](#)

Olá comprei meu iPhone lacrado na caixa (iPhone 11) nesse mês notei que minha bateria estava indo muito rápido e olhei a saúde e está com 87%, eu já era cliente da Apple pois antes do 11 eu tinha um iPhone 7 no qual eu fiquei por 3 anos, Preciso que resolvam o meu problema, pois não é um celular barato para ser trocado ano a ano, aguardo retorno.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## Saúde da Bateria



Não respondida

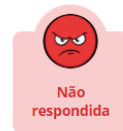
Apple

📍 São João de Meriti - RJ 📅 30/08/2023 às 15:21 ID: 171145085

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Bateria](#)

Comprei um Iphone 14pro novo em abril. Fui percebendo que a bateria teve a duração reduzida e, ao verificar a saúde dela, percebi que, em poucos meses de uso, a mesma se encontra com 98% da capacidade. Entrei em contato com o suporte da mesma que realizou uma análise através do próprio aparelho, tendo a própria empresa relatado estar dentro da normalidade. O que para mim não faz sentido algum, tendo em vista que, com o passar do tempo a saúde pode baixar mais e em menos de um ano, o telefone estará com a bateria com a durabilidade comprometida. Sem direito ao contraditório, o consumidor investe na tecnologia pro, acreditando na eficiência e duração da bateria, mas vê que é apenas ilusão e preço alto. Não faz o menor sentido um telefone com 4 meses de uso sofrer uma queda na saúde da bateria. Caso a empresa não esclareça e resolva, visto que se trata de um aparelho em garantia, entrarei com Reclamação no Procon.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



## Produto com vício, necessidade de troca do produto dentro da garantia não efetuado pela empresa.

Apple

📍 Ilhéus - BA 📅 28/08/2023 às 11:01 ID: 170975177

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Bateria](#)

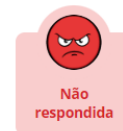
Comprei o aparelho há pouco mais de 5 meses, e após a atualização realizada para iOS 16.5.1 o aparelho passou a apresentar problemas crônicos de bateria, que se gasta em aproximadamente 4 horas, mesmo com o aparelho desligado. Além disso, está impossível utilizar o aparelho, pois ele esquenta muito a ponto de queimar os dedos, e quando coloco para carregar ele pausa a recarga e aparece que o aparelho superaqueceu. Após contato com a empresa, fui direcionada para diversas tentativas de solução remota, tendo inclusive que comprar um cabo específico para realizar o reset do aparelho pelo computador, tendo em vista que o cabo que vem junto ao aparelho não é USB, porém nenhuma das tentativas de solução resolveu o problema, pelo contrário, só parece piorar.

Trata-se de um iPhone 13, aparelho novo sem um arranhão sequer, que utilizo para trabalho, o que está se restando prejudicado pois sou advogada atuante e preciso do celular para contato com os clientes.

Após a última tentativa de solução remota sem sucesso, pararam de responder meus e-mails, e já tendo sido ultrapassado mais de 1 mês do meu primeiro contato estou sendo prejudicada pela morosidade na solução do meu problema.

Não havendo solução por esta via extrajudicial, ingressarei em juízo no intuito de sanar a questão e garantir meu direito e indenizações, inclusive dano moral e desvio produtivo.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



## BATERIA ESTUFADA IPHONE 13 - AUTORIZADA NÃO QUER RESOLVER NADA

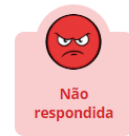
Apple

📍 Mogi-Mirim - SP 📅 18/08/2023 às 14:37 ID: 170401045

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Bateria](#)

Comprei um Apple iPhone 13, tem menos de um ano e meio, a garantia da Apple foi até agora Abril 2023. Sem motivos nenhum do nada, o celular estufou a tela, e parece que a bateria está inchando, e a qualquer momento o celular vai explodir. Levei em Campinas na autorizada da Apple, e simplesmente eles querem pagar R\$1.300,00 no aparelho, como se fosse algo descartável, ou então deram opção que tudo indica que a bateria é de lote ruim, porém se eles abrir o aparelho, pode ser que não feche mais, pois perde a vedação original. Como assim? não se responsabiliza se o aparelho não fechar mais? A gente paga um absurdo no aparelho, e a Apple acha que os produtos são descartáveis, não dá nenhuma assistência. Indignada, eu e minha família sempre adquirimos produto da Apple, pois não recomendo, pois a primeira vez que precisamos de assistência, negaram nos ajudar, como se meu dinheiro fosse fácil ou como se o produto que eles vendem fossem reciclável. Falta de respeito com consumidor! INDIGNADA

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



## SAÚDE BATERIA SATURADA APÓS ATUALIZAÇÃO DO SOFTWARE

Apple

📍 Rio de Janeiro - RJ 📅 27/07/2023 às 18:06 ID: 169043751

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Bateria](#)

Gostaria ter uma solução eficaz e evitar danos futuros com o meu aparelho.

Sou cliente Apple há anos e desta vez estou realmente insatisfeita/com receio de que meu celular não esteja de acordo com o padrão Apple.

Adquiri meu celular IPHONE 14 em novembro e atualmente o mesmo encontra-se com 90% de saúde da bateria. Percebi que a mesma caiu de 97% para 90% de forma rápida e após a atualização do software (IOS 16.5).

Já fui até a assistência técnica, mas o atendimento não teve nenhuma solução real, apenas uma palestra de como funciona o equipamento Apple e é válido destacar que fui informada de que a média Apple de consumo da saúde da bateria é de 10% ao ano. Não satisfeita, entrei em contato novamente com o chat do suporte e a presente informação foi desmentida.

O que fazer? Gostaria de uma solução pois como dito anteriormente, pela primeira vez como consumidora Apple estou me sentindo enganada e insatisfeita. Os argumentos dos colaboradores da Apple não estão sendo confiáveis pois a cada momento tenho uma informação diferente.

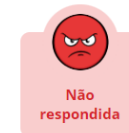
Informo ainda que fiquei 5 anos com meu último iPhone (8 plus) e o mesmo tinha 82% de saúde de bateria quando adquiri o novo aparelho.

Será que a atualização do software não veio com nenhum vício? Pois ao realizar breve pesquisa foi possível detectar que a própria Apple soltou uma nota no Twitter sobre as reclamações dos usuários após a atualização do IOS 16.5. Existem reportagens e comentários negativos. Preciso de uma ajuda e suporte individualizado. A Apple precisa agir ou continuarei sendo prejudicada.

Um telefone de quase 8 mil reais e na hora que preciso de um suporte, as informações não são conexas e o consumidor sai prejudicado.

Não admito ter um telefone com 8 meses de uso e bem cuidado ter a saúde da bateria ter diminuído em 7% durante 1 mês, mais ou menos, após atualizar. Meu aparelho está na garantia e solicito uma solução!

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



## Atualização iOS17 arruinou a bateria do meu celular.

Apple

📍 São Paulo - SP 📅 26/07/2023 às 15:55 ID: 168961939

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Bateria](#)

Completamente chateado com essa empresa. Atualizei meu iPhone 11 para o iOS17 e a bateria do meu celular simplesmente não é mais a mesma.

Antes da atualização a bateria dele durava 1 dia e meio, agora dura menos de 1 dia. Isso é absurdo.

Me sinto [Editado pelo Reclame Aqui]. Atualização na qual a empresa alegou ser para melhorias, simplesmente prejudicou o meu aparelho.

Uso meu celular de forma extremamente correta para que eu não tenha problemas com descarregamento rápido, para que simplesmente uma atualização disponível pela empresa afete totalmente ele. INACEITÁVEL!

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



Não respondida

## Bateria! Minha bateria baixou em -1 mês 7%! Que foi isto? Atualização não entendo!

Apple

Tramandaí - RS 25/07/2023 às 01:31 ID: 168839983

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Bateria](#)

Tenho iPhone 12, onde sempre foi bem cuidado! Sem arranhões algum! Sempre usado no carregador original, comprado na Apple mesmo! Tenho nota e tudo!

Este mês drasticamente meu telefone baixou 7% da bateria, sem explicação alguma! Sendo que ainda o tempo de uso diário dele diminuiu!

O que está acontecendo? Realizam produto com prazo de validade? Eu sei que é normal a bateria baixar, mas em 7% e ainda entrar em manutenção? Sendo que cuido do aparelho como se fosse minha vida! Pois paguei caro! E sempre foi muito bem cuidado!

Preciso de uma explicação, é o cúmulo ter baixado tão rápido! Impossível! Sempre demorou! Mas nunca vi isso de baixar tanto em menos de 1 mês!

Estou incrédula com a Apple, nunca tinha visto isto antes!

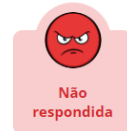
Estou em choque! Pois realmente cuido absurdo do aparelho!

Tentei entrar em contato com suporte, via ligação! Mas não dão nenhum passo para este tipo de problema a não ser que expiração de cobertura mas e aí? Se acontecer alguma coisa com o produto fora da garantia, a Apple está nem aí? Isto?

Sendo que já tive iPhone 6, iPhone X, iPhone XR, e nunca baixou minha bateria tão rápido!

Exijo uma explicação convincente! Porque é absurdo, nunca tinha visto isto!

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



Não respondida

## Bateria ruim

Apple

São Paulo - SP 04/07/2023 às 15:21 ID: 167593449

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Bateria](#)

Eu estou completamente frustrada com a qualidade da bateria do meu aparelho, estou em uma viagem fora do meu estado, deixei meu iPhone 11 carregando e na hora de usá-lo para ouvir músicas não consegui aguentar carga até o momento dos passeios de bug e quadriciclos.

Eu sempre tive iPhone e sempre troquei quando isso acontecia, mas estou cansada de ficar sem celular antes de 2 anos de uso. Gostaria de saber como a Apple pode me ajudar pois paguei um pacote de viagem com direito a tudo e o mais importante não tenho que é um celular pra tirar uma foto, algo que é tão simples! Frustrante! Pois não voltarei aqui é a câmera do meu companheiro não é tão boa quanto q minha e as fotos ficaram horríveis.



Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## Saúde da bateria do iPhone reduziu em pouco tempo de uso



Não respondida

Apple

📍 Salvador - BA 📅 01/07/2023 às 08:45 ID: 167419685

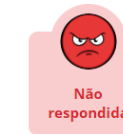
[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Bateria](#)

Comprei um iPhone em Abril e em menos de três meses utilizando o aparelho, a saúde da bateria reduziu para 98%. Gostaria de saber o que está acontecendo, visto que o aparelho possui pouco tempo de uso. Isso não era para estar acontecendo. Assim como o aparelho veio sem a fonte do carregador e mesmo eu entrando várias vezes em contato com a Apple, para que eles enviem a fonte (algo já regulamentado pelo Procon) eles continuam se recusando.

Aguardo soluções quanto a bateria e a fonte do carregador.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## Em 6 meses bateria do iPhone vai pra 92%



Não respondida

Apple

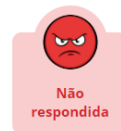
📍 Nossa Senhora do Socorro - SE 📅 19/06/2023 às 23:29 ID: 166729729

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Bateria](#)

Comprei um iPhone em dezembro, lacrado mal terminei de pagar e no 6 mês de uso a bateria vai pra 92%? Não tem condições uma coisa dessa, aí sinceramente a Apple tá tendo muitas falhas no quesito saúde da bateria, pensando seriamente se vou continuar usando essa marca.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## Bateria dura 2 horas



Não respondida

Apple

📍 Osasco - SP 📅 23/05/2023 às 17:15 ID: 165172057

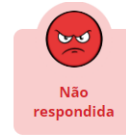
[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Bateria](#)

Comprei o aparelho, um tempo depois o mesmo apresentou problema no cabo. Após ser direcionada a assistência, me informaram que o cabo que acompanhava o aparelho estava com problema. (Protocolo:\*\*\*\*\*8)  
Me desloquei até a assistência e aceitei outro cabo. Agora venho tendo problemas com aparelho, ainda que faça tempo da troca, desde então a bateria não foi a mesma. Me sinto [Editado pelo Reclame Aqui] e o Suporte simplesmente me disse que a culpa é somente do uso. Isso é inaceitável.

Comprei um aparelho caro, e agora estou sem o celular porque a bateria dura 2h (Último protocolo:\*\*\*\*\*3).

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## Celular esquenta muito e não tenho como ficar sem smarphone



Apple

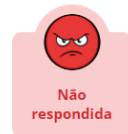
📍 Recife - PE 📅 25/04/2023 às 12:55 ID: 163501311

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Bateria](#)

Há três meses eu comprei um iphone 12 à vista, com todas as economias que tinha juntado há anos. Era o meu desejo trocar meu SE por um Iphone 12, e consegui. Acontece que no primeiro dia de uso, ao configurar o aparelho, senti que ele esquentava muito. Fiz todas as atualizações, carreguei corretamente, e aguardei. Os dias se passaram e o celular continuava muito quente, até que eu liguei para o suporte. O atendente fez todas as configurações e testes necessários, e o aparelho continuou quente. Ele recomendou que eu fosse à autorizada, localizada num shopping muito longe da minha casa (só de uber eu paguei R\$ 84 ida + volta). Chegando lá, a atendente da lplace fez todos os testes e recomendou que eu procurasse a assistência da Apple de São Paulo. Atualmente, eu não consigo mais fazer ligações com ele no ouvido; tem que ser no viva-voz, porque esquenta tanto que eu tenho medo de queimar a orelha. Nunca apareceu mensagem avisando do superaquecimento. Minha situação é a seguinte: eu trabalho com smartphone e não tenho outro para usar durante o tempo em que o aparelho estiver em assistência. É um absurdo eu ter que me deslocar novamente de uber até não sei onde pra enviar esse aparelho, perder dias de trabalho (e, conseqüentemente, dinheiro), pra no final, correr o risco da Apple não resolver o meu problema, como vejo muitos casos nos fóruns sobre a marca, de usuários que fazem a mesma queixa e a empresa relativiza as situações. Eu uso iphone há muitos anos, era fã da marca, mas agora corro o risco de perder meu emprego porque não tenho um aparelho reserva para trabalhar enquanto o meu novo, que paguei 4 mil reais à vista, está na assistência. Estou extremamente decepcionada e pensando seriamente em voltar a usar Samsung. Além de esquentar, meu celular trava muito e a bateria descarrega rápido. Já fiz todas as atualizações necessárias, assinei icloud, e não tenho mais dinheiro para sustentar essa situação. Peço que a empresa se solidarize com esta cliente que tanto admirava a marca e a qualidade dos produtos dela.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## BATERIA RUIM



Apple

📍 Rio de Janeiro - RJ 📅 06/04/2023 às 19:40 ID: 162433233

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Bateria](#)

Sempre fui cliente Apple ! Minha última aquisição foi o Apple Watch Ultra, mas o descontentamento está alto. A bateria do meu iPhone 13, pro max , depois da atualização 16.4 está acabando extremamente rápido . Diversos usuários reclamando e nada de solução . Além de não ter recebido o carregador no ato da compra, agora tenho que aturar o péssimo desempenho da bateria. Talvez seja hora de dar adeus a esse longo casamento com a Apple e mudar para a concorrente.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



## Bateria de Iphone é feita para ser trocado e a empresa lucrar mais

Apple

📍 Irati - PR 📅 27/03/2023 às 08:31 ID: 161750829

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Bateria](#)

Comprei um Iphone 11 128 Gb no dia 20/12/22 e com apenas 3 meses de uso a saúde da bateria do aparelho já caiu 5%, está com 95%, uma clara deterioração da bateria, até então achei ser anormal e levei o aparelho na assistência autorizada, porém ao invés de analisar com imparcialidade, os mesmos ignoraram o fato da saúde da bateria e defenderam a empresa, falando que a bateria estava normal, entrei em contato com o 0800 da empresa e o atendente teve a cara de pau de dizer que as baterias apple são assim, ou seja, são feitas para em 1 ano de uso de aparelho terem de ser trocadas por novas e assim a empresa lucrar com isso.

Já não basta o fato da empresa vender o carregador separado, uma venda casada, também para lucrar, agora estão fabricando aparelhos de péssima qualidade para terem de ser trocados ou arrumados, este é meu primeiro aparelho apple, e o último, fica a minha sugestão, não comprem aparelhos apple se não quiserem ter que gastar para arrumar de tempo em tempo, não dura nada!!!

Vou vender esse aparelho e voltar pra linha samsung, de onde jamais deveria ter saído.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



## Compramos o celular e não tem como carregar pq não enviam fonte?!!

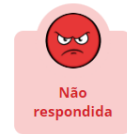
Apple

📍 São Paulo - SP 📅 17/03/2023 às 08:01 ID: 161186145

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Bateria](#)

Essa história não é novidade para ninguém, compra-se um celular caríssimo e não tem como carregar. Tive que pegar um emprestado da minha amiga. Definitivamente um absurdo!!! Preciso que por gentileza meu problema seja resolvido, não acho justo ter que comprar são quase 300 reais.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



Não respondida

## Falta de tomada no Iphone 14

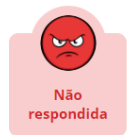
Apple

📍 Sorocaba - SP 📅 24/02/2023 às 14:21 ID: 159888915

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Bateria](#)

Adquiri um Iphone 14 dia 18/02/2023 na loja da Apple do Flórida Mall, em Orlando. Para minha surpresa ao abrir a caixa, verifiquei que só havia 1 cabo e o telefone. Sou usuária da Apple há muito tempo e me choquei ao ver que alguns itens haviam sido retirados, os novos aparelhos estão sendo comercializados somente com o cabo com entrada diferente dos anteriores, logo não consigo carregar o telefone, pois o cabo se conecta tão somente a uma fonte específica da Apple (Se a preocupação fosse o lixo eletrônico, não teriam mudado a entrada. O cabo USB-C que vem com o celular não é compatível com qualquer porta/entrada, ou mesmo com o adaptador de energia dos modelos antigos dos smartphones fabricados pela empresa Apple. Logo, o consumidor se vê compelido a adquirir uma nova fonte original que custa mais de R\$200,00. O Código de Defesa do Consumidor rege de forma bem clara o que constitui uma venda casada: a grosso modo, qualquer item relacionado a um produto que seja considerado essencial deve ser obrigatoriamente oferecido junto à compra daquele produto. Condição de um item deste tipo a uma compra separada é um ato ilícito. A Apple argumenta que os usuários já têm muitos fones de ouvido Lightning principalmente as pessoas que costumam acompanhar as gerações de iPhones e que grande parte já aderiu aos carregadores sem fio, o que dispensaria o adaptador de tomada. A empresa ainda diz que escolha de diminuir a caixa e excluir os adaptadores de tomada ajuda a reduzir a emissão de carbono, além de possibilitar que as caixas sejam enviadas em grande escala. A meu ver isso é uma falta de respeito com o consumidor! Um telefone de alto custo sendo vendido sem itens essenciais. Solicito uma resposta da Apple para que me entregue o carregador completo, caso contrário acionarei o Judiciário.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



Não respondida

## iPhone sem carregador

Apple

📍 Ferraz de Vasconcelos - SP 📅 12/09/2023 às 15:38 ID: 171683113

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Produto não recebido](#)

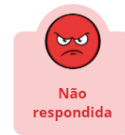
Prezada equipe da loja,  
Gostaria de expressar minha insatisfação em relação à minha recente compra de um celular iPhone 11 em sua loja. Infelizmente, ao receber o produto, notei que a caixinha do carregador estava ausente, o que tem prejudicado o funcionamento contínuo do aparelho.  
Como consumidor, considero essencial receber todos os itens e acessórios precisos para o funcionamento do aparelho, pois a falta da caixinha do carregador tem causado inconvenientes, pois não consigo carregar o celular adequadamente. Dessa forma, solicito um respaldo da loja para resolver essa situação. Gostaria que providenciassem o envio da caixinha do carregador o mais rápido possível, de forma a garantir o funcionamento completo do celular que adquiri. Agradeço sua atenção e espero que esta questão seja tratada com a urgência que merece. Fico no aguardo de uma solução satisfatória para o problema.

Atenciosamente,  
Evelyn Santos de Almeida Nunes.

## TELA

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

### Tela travada



Não respondida

Apple

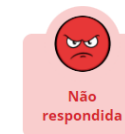
📍 Recife - PE 📅 06/09/2023 às 12:43 ID: 171558143

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Problemas com a tela](#)

Do nada a tela do meu telefone 13 pro Max travou, sem queda, sem mal uso. E depois de ter levado a uma assistência Apple verificaram um problema de tela, no caso do proprio telefone e tenho que desembolsar um valor de 2.600 para trocar. Um absurdo já que o problema é do proprio celular.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

### Problema na tela do iPhone 11



Não respondida

Apple

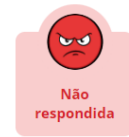
📍 Monte Azul Paulista - SP 📅 15/08/2023 às 20:59 ID: 170207571

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Problemas com a tela](#)

Boa noite, entrei em contato com o suporte da Apple, pois meu aparelho apareceu duas marcas brancas na tela, o detalhe é que o aparelho nunca caiu, nunca foi realizado nenhum reparo, sempre muito bem cuidado e as marcas simplesmente apareceram, o mesmo foi comprado no Brasil na Loja FastShop, tenho nota fiscal em meu CPF. Recentemente comprei o iPhone 14 pra minha esposa e estava pensando em trocar o meu, mas com o corrido vou pensar um pouco mais. Já utilizei outros modelos de iphone, porém esse tive essa infelicidade. Entrei em contato com o suporte nessa data (15/08/23) cobraram o valor calção de R\$ 3.169,00 ( o que achei totalmente errado) e levar até o referenciado mais próximo que é 150 KM o que nesse momento seria complicado pois tenho criança recém nascida, realizei algumas pesquisas e é normal acontecer isso nos aparelho XR, iPhone 11 e etc. pois são telas LCD e pode acontecer durante o tempo o que acho uma explicação invalida por ser um aparelho que paguei na época R\$ 4.614,00 ( iPhone 11 128 GB preto) e ser produzido pela Apple que é uma empresa conceituada no mundo todo pela qualidade dos seus produtos. Pesquisei marcas concorrentes e aparelhos do mesmo padrão e não achei nada relacionado a esse problema. As marcas na tela, são pequenas, o que não atrapalha o uso do aparelho, porém como sempre fui conservador não só com o celular mas com tudo que tenho fiquei chateado por ser um problema crônico segundo alguns usuários e técnicos que pesquisei na internet. Aparelho somente utilizado com acessórios originais os mesmo comprados juntos com o aparelho, ( fone, carregador e cabo).

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## Aparelho apple lacrado com defeito na tela



Não respondida

Apple

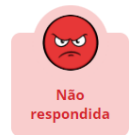
📍 Itaquaquetuba - SP 📅 31/07/2023 às 17:29 ID: 169242665

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Problemas com a tela](#)

No dia 15/07/2023 comprei um aparelho da Apple iPhone 14 pro Max lacrado no qual o aparelho apresentou defeito na tela assim que deslacramos a caixa entrei em contato com suporte no mesmo momento no qual demoraram 9 dias para me dar um retorno no suporte avançado fui orientado pelo atendente que marcou horário pra min ir até o Morumbi shop para realizar a troca do meu aparelho no qual não estava nem ativo ainda chegando lá foi realizado a troca da peça do meu aparelho no qual apresenta uma mensagem de tela trocada aonde não fiquei satisfeita porque desvaloriza o meu aparelho que nunca foi usado esperava um retorno positivo infelizmente sai da loja aos prantos muito triste com um aparelho de quase 11 mil reais com peça trocada e insatisfeita com retorno que obtive! Tenho todos os protocolos vídeos e provas a meu favor ainda aguardo um retorno positivo pois acredito no potencial da marca porém ainda muito triste e insatisfeita com o que me foi oferecido.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## IPHONE 14 PRO MAX com defeito em 3 meses de uso



Não respondida

Apple

📍 Salvador - BA 📅 10/07/2023 às 15:45 ID: 167936391

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Problemas com a tela](#)

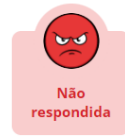
Boa tarde,

Efetuei uma compra de um IPHONE 14 PRO MAX para dar de presente a minha em esposa no dia das mães deste ano, a compra foi feita em final de abril, e o produto entregue no dias das mães, para a nossa surpresa, o CELULAR começou apresentar problemas na tela, com riscos, piscando e logo depois travado em uma tela VERDE Acionamos um agendamento em uma das assistências da marca hoje pela manhã, e fomos surpreendidos com a informação que o defeito era a TELA e a mesma seria necessário a TROCA DA TELA e o período de espera era de aproximadamente 20 dias UTEIS, significa que levará 30 dias para resolver o problema

Um absurdo você comprar um produto desse e com pouquíssimo tempo de uso, apresentar defeito e a solução disso é 30 dias , sem contar que o chip desse aparelho é virtual, com isso ficaremos sem contato todo esse período.

Espero dessa grande empresa uma solução mais breve possível e que pelo correto seria a troca imediata do aparelho por um novo e não a troca da tela devido a um defeito de fábrica.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



## Defeito na tela do celular!

Apple

📍 São Paulo - SP 📅 30/06/2023 às 12:01 ID: 167376627

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Problemas com a tela](#)

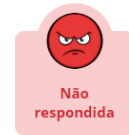
Bom dia! Sou usuária do iPhone desde o 3, fiquei com o iPhone 5S por 9 anos e 2 meses, o qual nunca tive problemas. A única assistência que realizei, foi a troca da bateria depois de 6 anos de uso. Como usuária, posso afirmar que foi o melhor aparelho criado pela Apple. Todavia, como tudo que é bom dura pouco, a Apple suspendeu a atualização do IOS e no dia 22 de junho de 2022, adquirei um aparelho novo, até a época, o mais atual no Brasil, o iPhone 13 mini.

Recebi o aparelho e comecei a usar. Como sei o valor que paguei, dou valor, porque ainda estou pagando. Portanto, sempre sou extremamente cuidadosa. Nunca caiu ou se quer, teve contato com água. Embora, a Apple tenha divulgado em suas propagandas que o celular fica totalmente molhado, mas é protegido com IP68, prometendo sobreviver até mesmo à submersão em até 6 metros por até 30 minutos. Bem como, uma tela resistente com a tecnologia Ceramic Shield de alta resistência de vidro da empresa em parceria com a Corning. No comercial da Apple, sobre uma mesa, o iPhone 13 começa a vibrar ao receber uma chamada no modo silencioso e desliza até a beira da superfície. Com um último toque, o smartphone cai no chão, mas o vídeo se encerra com o slogan Relaxa, é iPhone. E mesmo diante de toda essa propaganda magnífica, nunca tive a curiosidade de colocar o meu aparelho (iPhone 13 mini) a teste. Sempre tive muito cuidado, tanto que nunca, jamais caiu ou teve contato com água. Mas, na penúltima atualização do IOS, percebi que a tela do aparelho apareceu um problema, com 3 cores. Tirei print da tela, desliguei por alguns minutos e quando liguei novamente, o problema havia desaparecido e para a minha surpresa, o print que eu havia tirado estava normal, o defeito das cores não apareceu no print. Então, como confio cegamente na empresa, já que o meu antigo aparelho nunca havia apresentado defeito, simplesmente ignorei. Só que, para minha surpresa, ontem, dia 29 de junho de 2023, 1 ano e oito dias após eu ter efetuado a compra e

após realizar a última atualização do IOS, o problema reapareceu assim que houve a reinicialização. Desliguei o aparelho, esperei alguns minutos e liguei e o problema persistiu. Deixei desligado a noite toda e hoje pela manhã, quando liguei, tinha piorado. Entrei em contato com a Apple pelo telefone 0800-761-0880, falei com o Luís e ele me informou que para ele, a minha tela aparecia normal, que não era defeito no sistema do aparelho e que o defeito deveria ser na própria tela do meu aparelho. Ainda, que eu deveria levar o aparelho até uma assistência autorizada da Apple para efetuar a troca da tela e que iria me gerar cobrança já que a garantia de 1 ano já se esgotou o prazo.

Expliquei para ele que esse problema já havia aparecido antes de terminar o prazo da garantia, mas que como voltou ao normal, simplesmente achei que não havia necessidade de procurar a empresa para resolver um problema que já havia desaparecido, que foi temporário. Ele me explicou que mesmo assim, não era da alçada da empresa e que eu deveria estar ciente que deverá ocorrer a troca da tela e que me gerará custos. Aí eu pergunto para a Apple: eu tive azar na compra do meu aparelho que apresentou defeito definitivo 8 dias depois de encerrar a garantia ou o aparelho foi fabricado para apresentar defeito proposital?? Sinceramente, ainda estou pagando meu aparelho e não tenho condições de desembolsar 3 mil ou mais para mandar concertar um problema que eu não causei. Gostaria de uma posição decente da empresa. Ah, precisei tirar foto da tela de outro aparelho celular, já que os prints que tiro com o iPhone 13 mini parece que sai normal. aguardo um retorno da empresa com uma solução justa para o meu problema, pois não consigo usar o aparelho, já que não consigo se quer ter boa visualização da tela.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



Não respondida

## Tela verde na garantia, Apple virou lixo

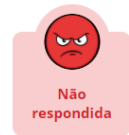
Apple

📍 Florianópolis - SC 📅 26/06/2023 às 13:43 ID: 167096849

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Problemas com a tela](#)

Realmente, estou muito despontada com a empresa, sempre tivemos iphone em casa e desta vez fiquei totalmente despontada, sabe aquelas coisas que acontecem com outras empresas telefônicas que não ocorriam na Apple? Pois bem, acabou isso, agora sinto informar que o Iphone virou qualquer coisa, meu iphone ficou com a tela verde do nada, nunca ocorreu isso, e está na garantia, não foi mal uso. Fui procurar o que fazer e sabe o que está no Youtube? Muitas reclamações com o mesmo defeito. Apple cadê o Iphone de verdade? Parece até piada, agora terei que ir em uma autorizada, o problema maior é que meu trabalho está todo ali, meu tempo é bem corrido, como faz? Olha, decepção total.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



Não respondida

## iPhone 11 aparece mancha preta na tela

Apple

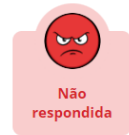
📍 São Paulo - SP 📅 13/06/2023 às 23:13 ID: 166378557

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Problemas com a tela](#)

Meu celular está em perfeito estado sem arranhados por queda com capinha e película, até que um belo dia coloquei ele pra carregar antes de dormi e quando acordo pela manhã ele está com uma pequena mancha preta acima da hora que aumenta e diminui durante o dia. O mais estranho que eu não derrubei ele ( película intacta que comprova ) a tela não tá quebrada ou coisa do tipo, mas ele está com a mancha que surgiu do nada. Li relatos que outras pessoas tiveram esse mesmo problema, porém molharam o telefone antes o que não é meu caso . Utilizo iPhone a anos e nunca tinha tido qualquer problema, mas esse está me decepcionando e me deixando triste pois não é um produto barato e não fiz algo que levasse a esse motivo de estar aparecendo essa mancha. Quando infelizmente vc derruba ou faz mal uso do produto e aparece defeito é compreensivo, mas quando vc não faz nada errado é triste é desesperador ver que ele está com problema. Gostaria de um retorno da Apple e entender o que houve, o telefone está disponível para análise caso seja preciso. Apple me ajude a entender o que houve e se é problema com o aparelho de fábrica gostaria de um retorno .



Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



Não respondida

## TOUCH IPHONE 14 PRO MAX PAROU DE FUNCIONAR COM 69 DIAS DE USO !

Apple

📍 Brasília - DF 📅 24/04/2023 às 14:26 ID: 163429465

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Problemas com a tela](#)

No dia 21 de março de 2023, o aparelho celular apresentou defeito em seu TOUCH e no dia seguinte procurei a assistência técnica da Apple, localizada na Loja Iplace, no Parque Shopping de Brasília DF, com o objetivo de receber diagnóstico acerca da situação. Explico, que desde esse dia, já solicitei a troca por aparelho novo, considerando o exiguo prazo de uso.

Nesse ponto, gostaria de ressaltar que o aparelho foi ativado no dia 12 de fevereiro de 2023 e apresentou defeito aparente no dia 21 de abril de 2023, com apenas 69 (sessenta e nove) dias de uso.

Na forma do Código de Defesa do Consumidor, bem como da jurisprudência já estabelecida nos tribunais pátrios, a aparelho celular é considerado PRODUTO ESSENCIAL, de maneira que o consumidor pode optar, ou seja, é sua escolha a troca imediata, devolução do valor pago, ou ainda o abatimento proporcional do preço.

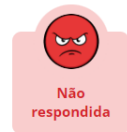
Especialmente sobre a troca por produto novo, é direito positivado e estabelecido no parágrafo 3 do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, que garante ainda que quando o produto é essencial essa troca tem se dar **IMEDIATAMENTE**. Não é razoável que um aparelho celular deixe de funcionar com apenas 69 (sessenta e nove) dias de uso; já um defeito após três ou quatro anos de uso é aceitável.

Além disso, destaco novamente que o defeito apresentado é **APARENTE**, pois surgiu antes de 90 (noventa) dias da data da compra.

Ressalto que na data de hoje, 23 de abril de 2023, procurei novamente a assistência técnica da Apple, no Parque Shopping de Brasília DF, para solicitar a troca do aparelho, o que foi negado, tudo devidamente gravado para documentar eventual processo judicial.

Além do prejuízo financeiro de um aparelho que atualmente custa o valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), no site oficial da Apple, estou há uma semana com uma série de dificuldades no trabalho, pois necessito do uso do celular, bem como nos estudos, o que gera prejuízo material reparável (danos materiais e lucros cessantes), além do grande desgaste emocional que enseja reparação moral (danos morais).

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



Não respondida

## Problema no Display

Apple

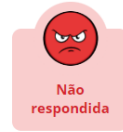
📍 Salvador - BA 📅 05/04/2023 às 11:03 ID: 162331637

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Problemas com a tela](#)

No dia 06 de março de 2023, eu comprei um iPhone novo/lacrado, aos 15 dias de uso o próprio começou a apresentar defeitos, primeiramente no display, a tela do celular pisca de forma intermitente. Liguei para assistência Apple, para tentar alguma solução, mas nada foi solucionado. O atendente que me atendeu pediu então para eu levar em uma assistência autorizada de serviço Apple, assim eu fiz. Levei e foi diagnosticado problema no display, a opção seria deixar o celular para ser aberto para conserto. Ficaria no mínimo 20 dias, na assistência técnica. Me recusei a entregar o celular para conserto, porque é um celular novo, lacrado, não era para ter nenhum tipo de defeito aparente. A Apple não é um celular com preço acessível, sempre foi um sonho ter um iPhone da marca deles, porém estou muito insatisfeita com a resolução que foi me passada. O técnico que me atendeu ainda me sugeriu urgência no conserto, pois o display poderia queimar de vez e eu ficar sem celular. Estou muito triste e indignada com isso. Ninguém quer comprar um celular de custo alto, e ele em menos de 1 mês está apresentando problemas, nem muito menos levar ele para conserto em assistência técnica. O celular veio com defeito de fábrica. Isso não é um problema do cliente e sim da marca.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## iPhone novo 13 travando enquanto carrega



Apple

📍 Volta Redonda - RJ 📅 19/03/2023 às 11:27 ID: 161290751

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Problemas com a tela](#)

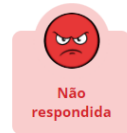
iPhone 13 não funciona corretamente quando está carregando.

Comprei um iPhone 13 NOVO que trava o touch quando conectado na energia. Utilizo carregador original e cabo original. Ao entrar em contato com o suporte Apple, me passaram a única solução de deixar o aparelho em uma autorizada para análise e possível troca de peças.

O aparelho é utilizado para trabalho, sendo impossível deixar ele para análise e também não aceitaria troca de peças de um aparelho novo e tão caro, pois não acontecia nos iPhones anteriores. Mas da vontade de trocar tudo pelo descaso da empresa com o problema apresentado em um produto NOVO

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## Iphone 11 com defeito de fábrica.



Apple

📍 Jaboatão dos Guararapes - PE 📅 08/03/2023 às 10:45 ID: 160600165

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Problemas com a tela](#)

Possuo um Iphone 11, em que, sem motivo algum, a tela apaga e o celular não atende a nenhum comando por cerca de 20 minutos. Após esse tempo, o celular volta a funcionar normalmente. Esta situação vem ocorrendo quase que diariamente e está muito difícil continuar utilizando o produto.

Tentei entrar em contato com a empresa, todavia, passei mais de 10 minutos na ligação e ninguém me atendeu.

Procurei informações sobre o que vem acontecendo e descobri que muitas pessoas estão passando pelo mesmo problema. Espero que a empresa entre em contato e solucione a situação.

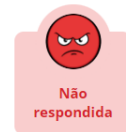
Sou cliente da Apple há mais de 10 anos, sempre confiei na durabilidade dos seus produtos, porém, essa ausência de resposta da empresa me faz questionar o seu padrão de qualidade.

Já tive problemas no passado com um Ipod que, inclusive, explodiu no meu quarto, e o eletrônico foi trocado sem maiores problemas. Confiei na empresa, devolvi o aparelho e recebi todo o suporte necessário. Espero que dessa vez não seja diferente.

Atenciosamente,  
Andrea.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## Problemas com a tela do iPhone XR



Apple

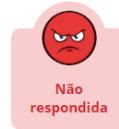
📍 São Gonçalo - RJ 📅 01/03/2023 às 08:36 ID: 159451465

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Problemas com a tela](#)

Há aproximadamente 3 anos, eu adquiri um iPhone XR Azul de 64gb, na época, eu paguei bem caro, pois queria um aparelho que se mantivesse íntegro por muitos anos, visto que meu iPhone 7 anterior durou por 6 anos.

De alguns dias para cá, eu tenho percebido o aparecimento de manchas acinzentadas nas bordas da tela do meu iPhone, principalmente no lado esquerdo do Notch. Este problema tem me incomodado, pois eu sei que não é algo normal e muito menos por mau uso, porque sempre fui muito cuidadoso com meu iPhone e eu também sei que a tela não é um item de desgaste. Gostaria de uma solução para esse problema, pois sou um cliente Apple Fiel desde 2016 e fiquei bem chateado por estar passando por isso com meu iPhone.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



Não respondida

## iPhone 11 com problema na tela

Apple

📍 Jacareí - SP 📅 01/12/2022 às 13:19 ID: 154528825

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Problemas com a tela](#)

Boa tarde,

Venho aqui solicitar algum outro meio de reparo ou apoio da Apple.

Cerca de 1 mês fui até a loja oficial Apple em São Paulo para novo reparo no meu iPhone 11.

Este é o 3 aparelho novo que troco com a loja, e todos apresentam o mesmo erro, falha no touch.

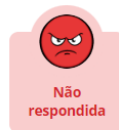
Hoje novamente o erro se repete onde não consigo nos cantos superiores finalizar alguma página ou algum aplicativo.

Segundo analista na loja da Apple, no Brasil não conseguimos exceção de troca no aparelho por outro que não seja o mesmo modelo.

Gostaria novamente de solicitar junto a Apple a devolução do valor pago e assim eu possa comprar outro aparelho ( da própria Apple) outro que não tenha erro recorrente na tela igual ao 11. Sorte ou não, eu fui premiada com o erro no touch destes aparelhos.

Agradeço desde já  
E aguardo uma resposta

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



Não respondida

## Iphone XS Max tela travada

Apple

📍 Joinville - SC 📅 19/08/2022 às 10:15 ID: 148774625

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Problemas com a tela](#)

📅 Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano

[Ver todas Reclamações](#)

É com muita tristeza que venho relatar esse grave problema.

Estou com a tela travada do telefone desde às 07h30 do dia de hoje 19/08/2022.

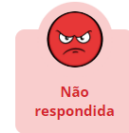
O Iphone já vinha apresentando esse mesmo problema faz algum tempo, porém, com o procedimento informado neste link: [Desta vez, mesmo reiniciando o aparelho, o telefone reiniciou e ficou travado na tela de desligamento.](https://support.apple.com/pt-br/guide/iphone/iph8903c3ee6/ios#:~:text=Pressione%20e%20solte%20rapidamente%20o,Apple%20aparecer%2C%20solte%20o%20bot%C3%A3o. eu sempre conseguia resolver.</a></p>
</div>
<div data-bbox=)

Tentei entrar em contato com o suporte da Apple pelo site, porém, sem sucesso, já que, é necessário fazer uma autenticação através de código SMS, que obviamente não é possível com telefone nesta situação.

Sou cliente e usuário da Apple a mais de 15 anos, possuo diversos dispositivos da marca, e nunca havia passado por situação parecida.

Não faço a mínima ideia de como poderemos resolver essa situação.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



## É apaixonado por um Iphone Apple ? Meu filho também era. . .

Apple

📍 São Caetano do Sul - SP 📅 20/03/2022 às 21:28 ID: 140378735

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Problemas com a tela](#)

📅 Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano

[Ver todas Reclamações](#)

. . . maldita hora que meu coração de pai agiu pela emoção ao ouvir o pedido de um filho que por embalo dos amiguinhos da escola queria de presente um Iphone Apple. Sempre tivemos Samsung e de verdade, jamais deveria ter trocado. Todos os nossos inúmeros Samsung nunca foi parar em assistência técnica. . . cai no chão, entra no banheiro aguentando vapor de chuveiro, cai do avião, o trem passa por cima, fica surradinho e está ele lá gemendo mais não entrega os pontos.

. . . após meu filho ter conquistado um feito importante resolvi acatar seu desejo e lhe dar de presente de aniversário um novo celular. No dia 23 de Julho de 2021 comprei um Iphone 11 em uma loja física da Vivo e mal sabia que se iniciava uma incrível mutação de um cliente que passou da idolatria para o desprezo pela marca Apple.

. . . Quando o celular fez 8 meses de uso resolveu dar o ar das graças. Sua tela ficou branca onde ajudei meu filho a fazer um reset e logo a manobra apareceu um monte de listas verticais que nunca mais saíram. Fui no dia 11 de Março de 2022 até a assistência técnica chamada Cellmoto em Sto André - SP. Lá chegando informei que o aparelho estava na garantia apresentei a nota fiscal achando que estava super amparado. Antes de abrirem o aparelho diagnosticaram que o mesmo tinha um leve ponto de impacto (sinceramente tem que pegar uma luneta para ver) e a tela um pouco levantada. Após abrirem o aparelho diagnosticaram que uma etiqueta chamada LCI interna estava ativa onde prescreveram que este diagnostico desqualifica o meu atendimento em garantia e que o mesmo havia entrado em contato com liquido por este motivo a isenção total da garantia independente da falha reclamada estar ou não relacionada ao Dano.

. . . caros amigos clientes da Apple . . . imaginem uma lagarta que está em mutação para borboleta . . . era eu só que ao contrário. . . virando lagarta !!! Disse que o celular nunca havia caído e que o único contato com umidade era quando era com o vapor do chuveiro quando estava no banheiro. O rosto de prazer das atendentes em anunciar que o seu aparelho não está mais na garantia é indescritível e de verdade me remete um sentimento de que nós clientes é que estamos errados em vibrar e babar para ter uma [Editado pelo Reclame Aqui] de um celular da Apple. . . Celular este que todo mundo faz questão de substituir a palavra Celular por Iphone . . . como se fosse uma peça rara de joalheria.

. . . saí da loja com o relatório técnico nas mãos e sem nenhuma opção de reparo fora da garantia. Vou repetir a vocês. . . NENHUMA OPÇÃO DE REPARO FORA DA GARANTIA !!! PERCA TOTAL !!! PT !!! É isso mesmo companheiros. . . a cerejinha do bolo de todos os adolescentes não pode tomar vapor de chuveiro no banheiro !!!

. . . mas como a Apple preza pelos seus clientes me ofereceu a opção de TROCA INTELIGENTE. . . deem só uma olhada o quão é inteligente. . . eu entregaria meu aparelho que está totalmente novo porém com a [Editado pelo Reclame Aqui] da qualidade prejudicada na tela e receberia um aparelho igual do mesmo modelo com um valor de taxa de serviço de R\$ 3.051,00 se fosse a vista ou R\$ 3.356,00 se fosse em até 6 parcelas. Me falem se não é um negócio da China ??? Agora mesmo estou pesquisando na Magalu, Fastshop ou Americanas e o preço do novo é R\$ 3.689,00.

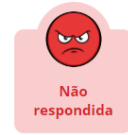
. . . Obrigado Apple por oferecer ao seu cliente a "Troca Inteligente" que na verdade deveria ser chamada de "Troca Delinvente" pois somente um louco mesmo depois de ter passado por tudo isso pagaria tudo de novo por uma P O R C A R I A de um aparelho que não pode nem espirrar que a tal da etiqueta LCI fica vermelha.

. . . amigos fanáticos pela Apple ou que possuem adolescentes que estão enchendo o seu saco para adquirir um Iphone . . . pelo amor ao seu sagrado e suado dinheiro.. não embarquem nesta compra. . . a não ser que você faça um seguro contra vapor de chuveiro, espirro de COVID ou Neblina de final de tarde.

. . . enfim indignado, já denunciei no Procon a Cellmoto porém obtive a resposta de que ela somente segue o que a fabricante Apple determina. Agora tenho que abrir uma reclamação formal contra a Apple no Procon e vou até as últimas consequências para que outros não passem o que estou passando. Me ajudem parceiros não se intimidem . . . denunciem. . . exerçam o direito do consumidor. . . mesmo que não sejamos atendidos.

A P P L E agora aqui em casa somente em aulas de inglês . . . e olha lá pois até nas lições de escola estou exigindo substituir por Orange ou outra fruta qualquer. Se você amigo chegou lendo até aqui meu muito obrigado e limpe da sua mente esta maça podre pelo amor ao seu dinheiro.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



## Frustrante

Apple

📍 Campinas - SP 📅 23/02/2022 às 17:00 ID: 138978355

[Celulares e Smartphones](#) [Celular](#) [Problemas com a tela](#)

📅 Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano

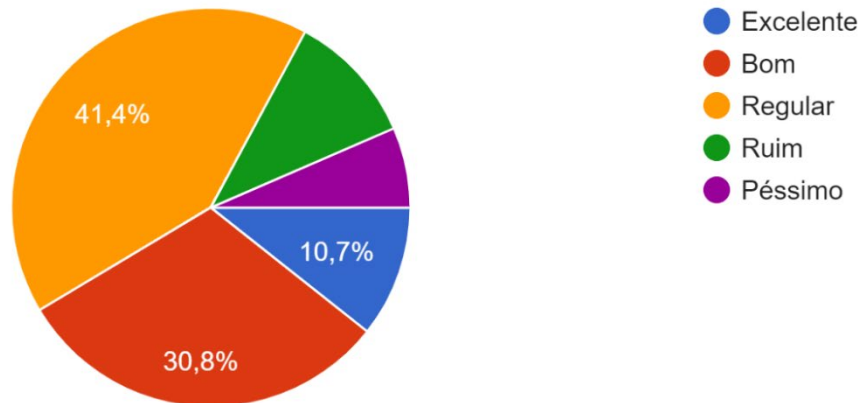
[Ver todas Reclamações](#)

Meu iPhone 11 apresentou problemas, a tela começou a escurecer sozinha, então levei na iPlace e foi constatado que o celular teve contato com água e que a única solução seria a troca do mesmo por um novo. No entanto, o celular é resistente a água como diz na descrição do produto e não foi exposto em nenhum momento a água. O técnico que atendeu foi muito mal educado e disse "não posso fazer nada". É realmente uma experiência frustrante criar expectativa sobre um produto tão caro e não atender as exigências.

Obs.: O celular não tem 1 ano de uso e ainda está no prazo de garantia e tive que desembolsar um valor absurdo para o conserto. Frustrante!

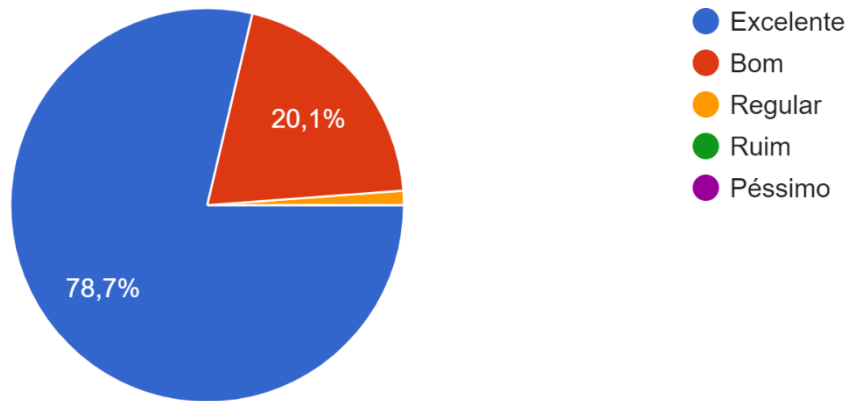
## Qual sua satisfação com a bateria dos iPhones

169 respostas



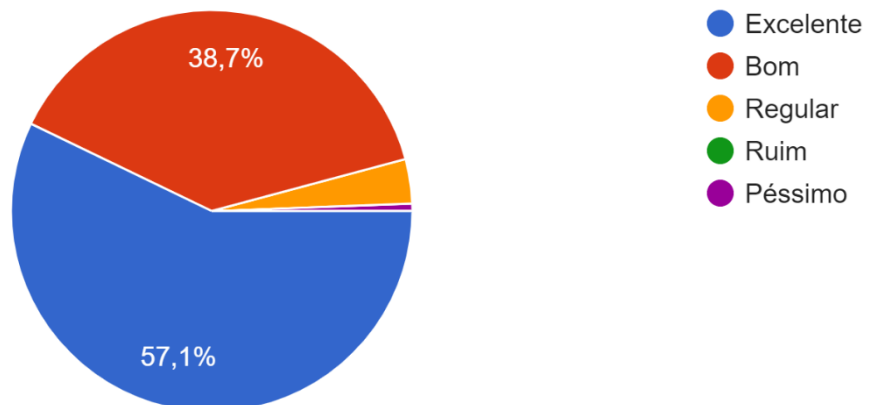
### Qual sua satisfação com a câmera dos iPhones

169 respostas



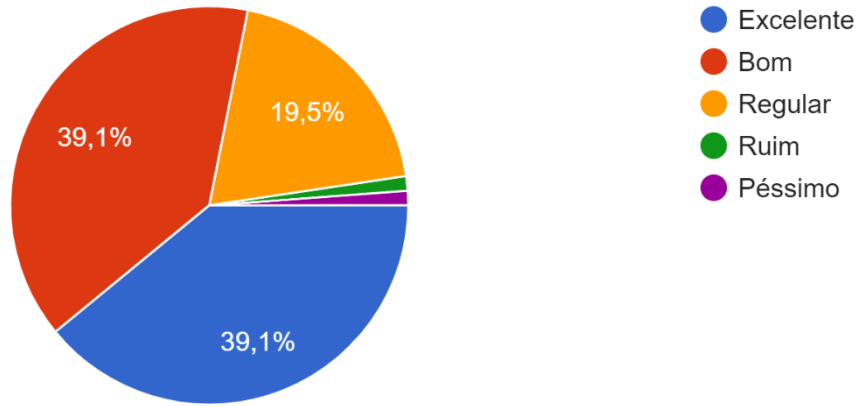
### Qual sua satisfação com o processador dos iPhones

168 respostas



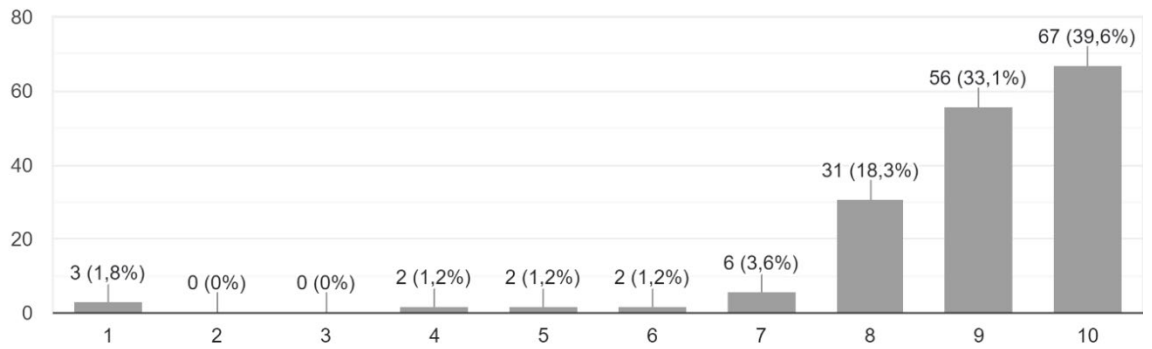
## Qual sua satisfação com os acessórios dos iPhones

169 respostas



## Em uma escala de 1 a 10, quanto você recomendaria a Apple?

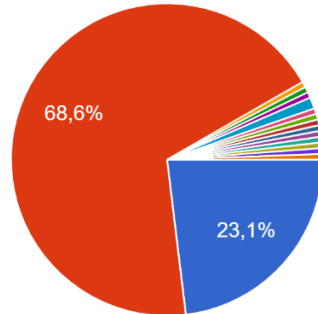
169 respostas





### Você troca seu celular em que período de tempo?

169 respostas

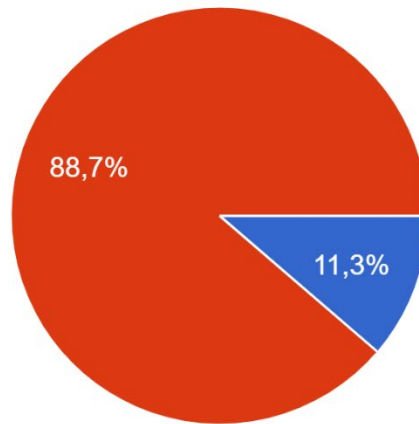


- 6 meses a 1 ano
- 2 anos a 4
- Quando pode kk
- Quando eu tenho condição
- Quando há defeito
- 5 anos
- Quando eu acho que o meu não prest...

▲ 1/2 ▼

### Você trocaria a Apple por outra marca?

168 respostas



- Sim
- Não