

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2504056400100060301



Eu, **SERGIO LUIS BARBOSA MELO**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

O consumidor afirma que adquiriu uma TV LED 50" da marca Samsung (Modelo: UN50TU8000GXZD – Série: Y4HF3X4R408724L) em 13/05/2021, conforme nota fiscal nº 5031063, contratando, no ato da compra, uma garantia estendida oferecida pela empresa ASSURANT, por meio da loja Via Varejo. Relata que, no ano de 2023, durante a vigência da garantia estendida, o aparelho apresentou vício no funcionamento, exibindo apenas áudio, sem imagem. O produto foi encaminhado à assistência técnica Regional Eletrônica LTDA (OS 2833 – em 16/10/2023), conforme orientação da própria ASSURANT. Na ocasião, foi realizada a substituição da peça denominada OPENCELL, e o vício aparentemente foi sanado. Contudo, o defeito voltou a se manifestar de forma recorrente logo após o término da garantia estendida, configurando vício oculto de fabricação.

Pedido:

Diante disso, o consumidor requer que a fabricante recolha o produto para análise para constatação do vício, proceda à substituição por outro de mesmas características ou à restituição do valor pago, devidamente atualizado, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

DATA DE RETORNO: 09 / 05 / 2025, às 9 : 00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 30 de Abril de 2025.

Consumidor(a): _____
SERGIO LUIS BARBOSA MELO