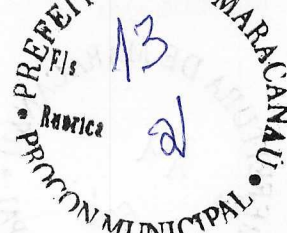




PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2502056400100009301

Eu, **ANA BEATRIZ RODRIGUES DE MESQUITA**, 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:

Relata a parte consumidora que, no dia 11/10/2024, realizou uma compra nas lojas Americanas de um tablet cinza Multilaser com 4GB de RAM e 128GB de armazenamento, no valor de R\$ 799,99 (setecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos). Juntamente com o produto, foi adquirida a contratação de um serviço de seguro, no valor de R\$ 132,32 (cento e trinta e dois reais e trinta e dois centavos), parcelado em 12 (doze) vezes de R\$ 11,25 (onze reais e vinte e cinco centavos).

O consumidor afirma que, no mesmo dia em que realizou a compra do aparelho, o mesmo apresentou defeitos, como aquecimento excessivo, falha na conexão com a internet via Wi-Fi e travamentos constantes. Diante disso, solicitou na loja a troca do produto por outro de valor similar, porém de outro modelo e marca.

Com a troca do produto, não foi possível manter o seguro anteriormente contratado. Assim, o fornecedor solicitou que a reclamante entrasse em contato via ligação para realizar o cancelamento., no entanto, ao entrar em contato, a consumidora foi redirecionada para solicitar o cancelamento por e-mail. No dia 24/10/2024, a solicitação foi enviada por e-mail, porém, até a presente data, a reclamante não obteve resposta. Por esse motivo, veio até a sede deste órgão para tentar conseguir solucionar o seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora que seja realizado o cancelamento do seu seguro.

DATA DE RETORNO: 17/02/2025 , às 09:00 horas

ATENÇÃO:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

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, 04 de Fevereiro de 2025.

Consumidor(a):

Ana Beatriz Rodrigues de Mesquita
ANA BEATRIZ RODRIGUES DE MESQUITA