

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2608056400100074301

Eu, **Josiana Chagas do Nascimento Silva**, 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:

A consumidora relata que, em 06/08, realizou a compra de um produto, qual seja, 01 (um) aparelho celular Samsung Galaxy A57 5G, 256GB, na cor lilás, por meio da plataforma digital da reclamada, pelo valor total de R\$ 2.552,22, mediante pagamento na modalidade carnê digital.

Informa que a plataforma estabeleceu como prazo para entrega a data de 21/08. Contudo, na referida data, o produto não foi entregue, o que causou estranheza à consumidora. Aguardou por mais 02 (dois) dias, acreditando que se tratava apenas de um atraso na entrega.

No dia 24/08, a consumidora abriu um protocolo de atendimento referente ao produto, tendo recebido, como retorno, apenas a informação de que seria necessário aguardar o prazo de 10 (dez) dias para uma possível solução.

Ademais, a consumidora realizou pesquisas acerca do status do pedido e constatou divergências nas informações disponibilizadas. Na plataforma da reclamada, o pedido aparentava constar como entregue, enquanto, após consulta junto à transportadora responsável, verificou que o produto se encontrava em atraso na entrega.

Ressalta, ainda, que tentou contato com a reclamada por meio de ligações telefônicas em diversas oportunidades, porém não obteve êxito no atendimento ou na resolução da demanda.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorreu a este órgão em busca de uma solução eficaz para a situação apresentada.

Pedido: A consumidora requer, portanto, que seja realizada, com urgência, a entrega do produto adquirido, em perfeito estado de conservação e funcionamento. Alternativamente, caso não seja possível a entrega, requer o estorno integral do valor pago pelo aparelho, inclusive das parcelas eventualmente já quitadas.

DATA DE RETORNO: 08/09/2026, às 10:00 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, 28 de Agosto de 2026.

Consumidor(a): Josiana Chagas do Nascimento Silva
Josiana Chagas do Nascimento Silva