



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2510056400100003301

Eu, **SIDCLEA LIMA FERREIRA**, 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 consumidora que adquiriu, em 20 de agosto de 2025, um aparelho celular da marca Samsung, modelo Galaxy A06 5G, com 128GB, na loja Magazine Luiza, conforme Nota Fiscal nº 68556.

Relata que, transcorridos apenas 15 (quinze) dias da compra, o aparelho passou a apresentar falhas no funcionamento, travando com frequência. Poucos dias depois, observou que o dispositivo não carregava corretamente e, mesmo quando atingia 100% da carga, a bateria esgotava-se completamente em menos de 4 (quatro) horas. No dia seguinte, o celular apresentou pane total, deixando de carregar por completo.

Diante da situação, a consumidora dirigiu-se à assistência técnica autorizada, onde foi orientada a aguardar o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para análise técnica. Após esse período, foi informada de que a entrada do carregador estaria oxidada, sendo atribuído à usuária o suposto contato com umidade. Por esse motivo, o reparo foi recusado pela garantia, sendo apresentado à consumidora um orçamento no valor de R\$ 1.887,00 (mil oitocentos e oitenta e sete reais).

Inconformada com a negativa, sobretudo por entender que o defeito não decorreu de mau uso, já que o aparelho possui apenas 01 (um) mês de utilização e sempre foi manuseado com zelo, a consumidora buscou auxílio junto ao Procon, visando à intermediação do conflito.

Pedido: A consumidora requer, a imediata reparação do aparelho sem ônus, ou, alternativamente, a restituição integral do valor pago por manifestar desproporcionalidade no orçamento apresentado para o reparo.

DATA DE RETORNO: 13/10/2025, às 10:00 horas

ATENÇÃO:



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, 01 de Outubro de 2025.

Consumidor(a): _____
SIDCLEA LIMA FERREIRA