



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: 2501056400100036301

Eu, **VANILSA MARIA DANTAS DE PAULO**, 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:

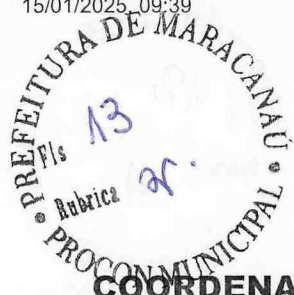
Relata parte autora que no dia 06 Junho de 2024, efetuou uma compra de uma máquina de lavar (**LAV 13KG BRASTEMP BWK13AB 220V, BRANCA**) no valor total de R\$ 1.899,00 (*mil, oitocentos e noventa e nove reais*) parcelado em dez vezes no cartão de crédito (**FINAL 1296**). Afirma também que o produto veio apresentar defeitos em DEZ/2024 no qual a máquina, de forma repentina, parou de funcionar. Ao se deparar com essa situação, a consumidora entrou em contato rapidamente com a empresa ora reclamada, **BRASTEMP**, pelo fato de estar dentro do prazo de garantia estabelecido pela a fábrica, e por este motivo, a empresa encaminhou um técnico para averiguar a situação, entretanto, no dia 09 de Dezembro do ano recorrente, informaram que a causa do prejuízo foi causada por roedores, dito isto, não iriam arcar com os custos. Foi informado que a parte reclamante teria que desembolsar R\$ 1.185,00 (*mil, cento e oitenta e cinco reais*), em razão disso, a consumidora dirigiu-se até a sede deste órgão para tentar solucionar o seu caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Desta forma, mediante essa situação, requer a consumidora o conserto do produto de modo a evitar novos transtornos futuros para ambas as partes.

DATA DE RETORNO: 27/01/2025, às 09:00 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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

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, 15 de Janeiro de 2025.

Consumidor(a): Vanilisa Maria Dantas de Paulo
VANILSA MARIA DANTAS DE PAULO