



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: 2501056400100061301

Eu, **INGRID FIGUEIREDO DUARTE**, 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 12 de Novembro de 2024, efetuou a compra de um aparelho celular da empresa ora reclamada **MOTOROLA** (SMARTPHONE MOTOROLA MOTO G04s, 128GB, GRAFITE 4GB RAM 6,6", CÂM 50MP + SELFIE 5MP DUAL CHIP), de forma virtual, através do aplicativo MAGALU, no qual foi desembolsado R\$683,59 (seiscentos e oitenta e três reais e cinquenta e nove centavos) parcelado em cinco vezes no cartão de crédito (final 4984). Garante a consumidora que o produto chegou na sua residência 9 dias depois do ato da compra, entretanto, também informa que o produto veio com defeitos no qual lhe impedia de utilizá-lo (o produto está desligando, não está recebendo ligações e etc). Consequentemente, a parte reclamante encaminhou o aparelho para a autorizada porém, afirma que nada mudou e permanece ainda com os problemas, posteriormente, entrou em contato com a reclamada através dos números fornecidos pelo o aplicativo de origem da compra mas não obteve êxito até a presente data. Dito isto, 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 um aparelho novo ou o ressarcimento do valor efetuado no ato da compra, creditado no cartão final 4984, de modo a evitar novos transtornos futuros para ambas as partes.

DATA DE RETORNO: 07/02/2025, 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;



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

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, 27 de Janeiro de 2025.

Consumidor(a): INGRID FIGUEIREDO DUARTE
INGRID FIGUEIREDO DUARTE