



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2608056400100049302,2608056400100049301

Eu, **Claudio Hernandez**, 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:

O consumidor relata que, no dia 09/08, realizou a compra de um produto da reclamada, qual seja, um Notebook Acer Aspire Intel Core, com 8 GB de RAM, SSD de 512 GB e tela de 15,6", pelo valor de R\$ 3.599,00 (três mil quinhentos e noventa e nove reais). No momento da compra, foi informado o prazo de entrega para o dia 10/08.

O consumidor optou por realizar a retirada do produto em loja. Contudo, posteriormente, recebeu um e-mail informando que o produto não se encontrava mais em estoque e que, portanto, não seria possível realizar a retirada. Na mesma comunicação, a reclamada informou que disponibilizaria um crédito ao consumidor, na modalidade vale-compras, e que este receberia uma confirmação no prazo de 24 horas.

Ao acessar novamente o site da reclamada, o consumidor constatou que o mesmo produto adquirido continuava sendo comercializado, com previsão de entrega para o dia 17/08, porém pelo valor adicional de R\$ 400,00 em relação ao preço pelo qual havia realizado a compra.

Diante da situação, o consumidor dirigiu-se a uma loja física da reclamada, onde buscou orientação junto à gerente do estabelecimento. Entretanto, a responsável não soube informar o motivo da incompatibilidade das informações e das dificuldades enfrentadas pelo consumidor. Apesar disso, esclareceu que o produto se encontrava, de fato, disponível em estoque para retirada.

Posteriormente, o consumidor realizou tratativas para obter o estorno do valor pago via PIX. Inicialmente, recebeu um e-mail informando que deveria aguardar o prazo de 24 horas para a adoção das providências necessárias. Após determinado período, o consumidor constatou, por meio do aplicativo, que a solicitação de estorno se encontrava em fase de análise e que o valor seria devolvido integralmente à conta bancária de origem da transferência.

Entretanto, até a presente data, o consumidor não recebeu qualquer valor a título de estorno, tampouco obteve explicações satisfatórias acerca de sua demanda. Ressalta-se, ainda, que o consumidor tentou entrar em contato com o serviço de atendimento da reclamada por telefone,



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

porém as ligações eram direcionadas exclusivamente ao atendimento automatizado, sem que fosse possível obter uma solução efetiva para o caso.

Diante da ausência de solução na esfera administrativa, o consumidor recorre a este Órgão, buscando uma solução efetiva para a demanda.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer, com urgência, a entrega do produto adquirido, considerando a necessidade pessoal do bem e o prazo inicialmente informado, que já se encontra ultrapassado. Caso não seja possível o cumprimento da oferta, requer, alternativamente, que a reclamada providencie o estorno integral do valor de R\$ 3.599,00 (três mil quinhentos e noventa e nove reais) efetivamente pago pelo consumidor.

DATA DE RETORNO: 31/08/2026 , 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 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, 18 de Agosto de 2026.

Consumidor(a):

Claudio Hernandez
Claudio Hernandez