



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: 2502056400100046301,2502056400100046302

Eu, **CRISIANA NOGUEIRA DA SILVA ROMAO**, 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 parte consumidora que, no dia 13 de janeiro de 2025, realizou a compra de um aparelho de ar-condicionado (9000 BTUs Dual Inverter Compact+ AL Frio LG) na loja Carajás, pelo valor de R\$ 2.799,90 (dois mil setecentos e noventa e nove reais e noventa centavos). A forma de pagamento foi à vista, por meio de PIX. O consumidor afirma que o produto só foi desembalado após duas semanas, no dia em que foi feita a instalação. Após a montagem, o técnico informou que há energia na condensadora, mas não passa para a evaporadora. Diante disso, o consumidor entrou em contato com a loja onde efetuou a compra e questionou se o técnico responsável possuía credenciamento. Foi informado de que não saberia responder, pois o serviço foi realizado de forma particular. Posteriormente, foi orientado a entrar em contato com o fornecedor, a empresa LG. O reclamante afirma que enfrentou dificuldades para contatar o fornecedor, pois a comunicação via WhatsApp ocorre por meio de assistente eletrônico, que não é capaz de esclarecer todos os tipos de dúvida. Diante disso, optou por ligar diretamente para a empresa e forneceu todas as informações solicitadas, incluindo o número de série do produto. Após essa ligação, foi aberto um protocolo, com a promessa de que, no prazo de 48 horas, entrariam em contato para o envio de um técnico até o local. No entanto, esse prazo não foi cumprido. O consumidor então realizou uma nova ligação e, nessa ocasião, foi solicitado o contato do técnico que realizou a instalação. Até o momento, não obteve mais nenhum retorno. Diante disso, o consumidor procurou a sede deste órgão para tentar solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido:

Diante exposto requer o consumidor que ocorra a substituição ou o concerto do produto.

DATA DE RETORNO: 21/02/2025, às 09:00 horas

ATENÇÃO:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

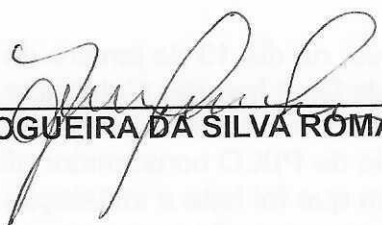
GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**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, 10 de Fevereiro de 2025.

Consumidor(a):


CRISIANA NOGUEIRA DA SILVA ROMÃO