

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR**Número de Atendimento:** 2604056400100052301

Eu, **DEIJANE JUCÁ DE ARAUJO**, 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 26/11/2025, nas Casas Bahia, uma televisão modelo Samsung UHD 4K de 50 polegadas. Informa que, após aproximadamente dois meses de uso, o aparelho apresentou defeito, deixando de funcionar, com a tela apagada.

Afirma que procurou a assistência técnica autorizada, sendo gerada a Ordem de Serviço nº 4175143253. Contudo, relata que a empresa se recusou a realizar o reparo em garantia, sob a alegação de mau uso, especificamente por suposto dano decorrente de contato com água.

A consumidora contesta tal justificativa, sustentando que o aparelho permanece instalado em ambiente fechado, sem exposição a líquidos ou quaisquer fatores que pudessem ocasionar o dano apontado. Informa, ainda, que foi apresentado orçamento no valor de R\$ 987,00 para a realização do conserto.

Diante da negativa de cobertura e da ausência de solução, buscou este órgão de defesa do consumidor para intermediação da demanda.

Pedido: Requer, por fim, a restituição do valor pago pelo produto.

DATA DE RETORNO: 12/05/2026, às 10:00 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, 29 de Abril de 2026.

Consumidor(a): Deijane Jucá de Araújo

DEIJANE JUCÁ DE ARAUJO