



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: 2504056400100030301

Eu, **ANA CRISTINA COSTA DA SILVA CABRAL**, 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, no começo de abril de 2024, comprou uma geladeira Brastemp, com garantia estendida até 05/04/2028 e a do fabricante sendo vigente até 05/04/2025. Alguns dias após o recebimento da geladeira, a consumidora notou que ela não estava funcionando de forma indevida, causando até mesmo prejuízo (alimentos estragados). Diante disso, ela acionou a loja onde comprou (Casas Bahia) e fizeram a intermediação entre a empresa ora reclamada, Brastemp, e a consumidora. A reclamada entrou em contato com a consumidora, e foi agendada uma visita técnica. Quando a mesma aconteceu, foi constatado que de fato havia um vício que impedia o devido funcionamento do produto, o mesmo fez os reparos necessários, tempos depois o produto voltava a apresentar o mesmo vício, sendo essa situação se repetindo cerca de 7 vezes entre abril de 2024 e março de 2025, cansada e farta dessa situação, a consumidora se dirigiu até a sede deste órgão para buscar uma solução alternativa.

Pedido:

Diante disso, a consumidora requer a troca do produto por um novo ou a devolução dos valores pagos.

DATA DE RETORNO: 23/04/2025, às 10 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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



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

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 Abril de 2025.

Consumidor(a):

Ana Cristina Costa da S Cabral
ANA CRISTINA COSTA DA SILVA CABRAL