

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100069301

Eu, **Lúcia Barbosa Marreiro da Silva**, 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:

A consumidora relata que adquiriu da parte reclamada uma televisão Smart TV 50" Android Philco no dia 27/04, passando a utilizá-la regularmente e com plena satisfação. Contudo, em 08/06, o produto apresentou defeito, deixando de exibir qualquer imagem, permanecendo a tela completamente preta, como se o aparelho não estivesse ligado.

No dia seguinte, 09/06, a consumidora encaminhou o produto à assistência técnica autorizada, ocasião em que foi informada de que seria necessário aguardar o prazo de até 30 (trinta) dias para a conclusão da análise técnica, conforme Ordem de Serviço nº 000475228000928. Findo o referido prazo, a assistência técnica informou que o produto não possuía possibilidade de reparo, orientando a consumidora a entrar em contato diretamente com a fabricante, ora reclamada.

Em seguida, a consumidora realizou diversas tentativas de contato com a reclamada, cumprindo todos os procedimentos exigidos para dar continuidade ao atendimento e buscar a solução do problema. Após conseguir atendimento por meio do canal telefônico, sob o protocolo nº 8795422, foi informada de que seria realizada a substituição do produto defeituoso.

Entretanto, posteriormente, a reclamada informou que o modelo originalmente adquirido não se encontrava mais disponível em estoque e, por esse motivo, ofereceu à consumidora a substituição por outro aparelho de 49 polegadas, além do envio de um brinde como forma de compensação. A consumidora concordou com a proposta apresentada, sendo orientada a aguardar o recebimento, por e-mail, das informações necessárias para a continuidade do procedimento.

Todavia, transcorrido o prazo informado, nenhum e-mail foi encaminhado. Diante disso, a consumidora entrou novamente em contato com a reclamada, desta vez por meio do atendimento via chat. Durante o atendimento automatizado, seguiu todas as orientações fornecidas pela inteligência artificial da empresa e concluiu todas as etapas solicitadas. Contudo, após a finalização do procedimento, não recebeu qualquer retorno, permanecendo apenas a informação de que a solicitação estava "em andamento", sem qualquer atualização posterior ou solução efetiva por parte da reclamada.

Assim, verifica-se que, até a presente data, a reclamada não apresentou uma solução definitiva para a demanda, motivo pelo qual a consumidora recorre a este Órgão, buscando a tutela de seus direitos e a resolução do problema.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer que a reclamada promova a substituição do produto defeituoso por outro de características similares ou superiores ao originalmente adquirido, em perfeitas condições de funcionamento.

DATA DE RETORNO: 10/08/2026 , às 14:00 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 Julho de 2026.

Consumidor(a): Lúcia Barbosa Marreiro da Silva
Lúcia Barbosa Marreiro da Silva