

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2601056400100025301

Eu, **JEFERSSON OLIVEIRA FERNANDES**, 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 o consumidor que, no dia 01 de abril de 2025, adquiriu dois aparelhos de ar-condicionado, conforme Nota Fiscal nº 000.698.006. Com a finalidade de preservar a garantia contratual oferecida pela fabricante, o consumidor providenciou a instalação dos aparelhos por meio de técnicos habilitados, observando rigorosamente as normas e orientações da empresa, o que gerou um custo de R\$ 1.258,00 (**mil duzentos e cinquenta e oito reais**) referente ao serviço de instalação.

Ocorre que os produtos adquiridos passaram a apresentar vícios de fabricação, tornando-se impróprios para o uso a que se destinavam. Foram realizadas tentativas de reparo, contudo, sem sucesso, permanecendo os defeitos apresentados. Diante da ausência de solução eficaz dentro do prazo razoável, o consumidor solicitou a devolução dos valores pagos.

A fornecedora concordou em restituir apenas o valor correspondente aos aparelhos, recusando-se, de forma expressa, a reembolsar o montante despendido com a instalação, conforme registrado no protocolo do Reclame Aqui nº 235304911. O consumidor ressalta que a instalação constitui gasto acessório indispensável para a utilização dos produtos e que, diante do vício apresentado pelo bem principal, referido serviço tornou-se totalmente inútil, configurando prejuízo material suportado pelo consumidor.

Destaca-se, ainda, a existência de agravante de saúde, uma vez que os aparelhos foram adquiridos com o objetivo de garantir o bem-estar da mãe do consumidor, pessoa que se encontra em tratamento oncológico. A impossibilidade de utilização dos aparelhos, somada ao impasse financeiro causado pela conduta da empresa, vem ocasionando significativo desgaste físico e emocional a uma paciente em situação de vulnerabilidade, além de exigir do consumidor, na condição de cuidador, o desvio de tempo e esforços para solucionar um problema cuja responsabilidade é atribuível exclusivamente à fabricante.

Na ausência de solução por parte da reclamada, o consumidor se dirigiu até este órgão para uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer a restituição integral e imediata de todos os valores gastos, incluindo:

a) o valor nominal referente à aquisição dos dois aparelhos de ar-condicionado, no montante de R\$ 5.452,27 (cinco mil quatrocentos e cinquenta e dois reais e vinte e sete centavos);

b) o valor total comprovado referente ao serviço de instalação, no importe de R\$ 1.258,00 (mil duzentos e cinquenta e oito reais), tendo em vista que o referido serviço se tornou inútil em razão de vício exclusivo apresentado pelos produtos.

DATA DE RETORNO:20/01/2026, às 11 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, 08 de Janeiro de 2026.

Consumidor(a): _____
JEFERSSON OLIVEIRA FERNANDES