



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: 2504056400100003301

Eu, **SAVIO FERREIRADE FREITAS**, 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:

Em 2025, o televisor começou a apresentar listras negras no visor (Queima de pixels), o consumidor acionou a seguradora ora reclamada para efetuar a troca do aparelho, a reclamada buscou o aparelho na residência do consumidor e passados cerca de 15 (QUINZE) dias lhe foi negado a cobertura da garantia, pois segundo a reclamada, o vício foi causado por "fatores externos", sem fornecerem maiores informações e retornaram até a casa do consumidor onde lhe entregaram o laudo e a televisão. Quando o aparelho retornou, o consumidor notou que o produto retornou com marcas externas na parte traseira e por isso ele se dirigiu até a sede deste órgão visando solucionar sua demanda.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer a troca do produto ou a restituição do valor pago.

DATA DE RETORNO: 14/04/2025, às 9 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;



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

Maracanaú/CE, 01 de Abril de 2025.

Consumidor(a): Sávio Pereira de Freitas
SAVIO FERREIRA DE FREITAS