



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2606056400100001301

Eu, **Carlos Rodrigues Lima**, 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:

O consumidor relata que adquiriu o produto e, após aproximadamente dois meses de utilização, constatou que o bebedouro não estava realizando o resfriamento adequado da água, apresentando defeito de funcionamento. Diante da situação, acionou a assistência técnica para a realização dos reparos necessários.

Em um primeiro momento, a assistência técnica informou que o produto havia sido consertado, sendo devolvido ao consumidor após uma semana. Contudo, após apenas um dia de utilização, o consumidor verificou que o problema persistia, uma vez que o equipamento continuava sem gelar a água armazenada.

Diante da permanência do defeito, o consumidor acionou novamente a assistência técnica. Após análise, ambas as partes concluíram que o produto apresentava vício de qualidade, impossibilitando seu reparo. Em razão disso, foi elaborado um relatório técnico, posteriormente encaminhado à empresa reclamada.

A assistência técnica orientou o consumidor a entrar em contato diretamente com a reclamada, fornecendo-lhe os respectivos canais de atendimento, para que pudesse obter informações sobre a demanda e sobre o relatório técnico encaminhado. Ao realizar o contato, o consumidor foi informado de que receberia um retorno no prazo de até cinco dias úteis.

Entretanto, transcorrido o prazo informado, o consumidor não recebeu qualquer retorno da reclamada. Mesmo após diversas tentativas de contato realizadas pelo consumidor, a empresa não apresentou resposta ou solução para a demanda apresentada.

Dessa forma, diante da ausência de resolução administrativa, o consumidor procurou este órgão em busca de uma solução eficiente para o problema relatado.

Pedido: Por fim, o consumidor requer o estorno integral do valor pago pelo produto.



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

DATA DE RETORNO: 11/06/2026 , às 09:30 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, 01 de Junho de 2026.

Consumidor(a):



Carlos Rodrigues Lima