



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2605056400100058301

Eu, **JOSÉ MARIA COSTA SOUSA**, 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 adquiriu uma máquina de lavar, conforme Nota Fiscal nº 2002513, em 07/04/2024. Informa que, no início do ano de 2026, o produto passou a apresentar defeito na função de centrifugação.

Afirma que entrou em contato com a assistência técnica autorizada, ocasião em que lhe foi solicitado o envio de vídeos e fotos do equipamento. Posteriormente, no dia 26/02/2026, foi realizada visita técnica, sendo gerada a Ordem de Serviço nº BRWO260209002.

Alega que, após esse atendimento, tentou manter contato com a empresa, gerando alguns protocolos, porém sem obter retorno ou solução para o problema apresentado. Diante da ausência de resolução, buscou este órgão de defesa do consumidor para intermediação da demanda.

Pedido: Requer, por fim, a substituição do produto por outro em perfeito estado de funcionamento.

DATA DE RETORNO: 05/06/2026, 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);



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

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, 25 de Maio de 2026.

Consumidor(a): JOSÉ MARIA COSTA SOUSA
JOSÉ MARIA COSTA SOUSA