



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: 2508056400100018301

Eu, **TANIA YARA SANTOS 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:

Relata a consumidora que, no dia 13/09/2024, adquiriu um celular Smart Samsung Galaxy S23 Ultra 512GB 5G, cor Violeta, conforme Nota Fiscal nº 289972, na Loja Magazine Luíza. Informa que o aparelho apresentou abertura na tampa traseira.

Afirma que compareceu à loja da Samsung, localizada no Shopping de Maracanaú, para relatar o problema, sendo encaminhada ao setor interno, onde aguardou por aproximadamente trinta minutos. Ao retornar para casa, constatou o surgimento de uma linha na tela, que, na semana seguinte, evoluiu para duas linhas. Foi orientada a procurar a assistência técnica em Fortaleza e, por meio de contato via WhatsApp, recebeu um número de protocolo. Contudo, não conseguiu dar prosseguimento ao atendimento.

Posteriormente, dirigiu-se à assistência técnica em Maracanaú, sendo orientada a cancelar o protocolo gerado em Fortaleza. Ressalta que não possui condições de se deslocar até a cidade de Fortaleza e que não obteve solução no município de Maracanaú. Acrescenta que economizou por longo período para adquirir o aparelho à vista e que, antes mesmo de completar um ano de uso, o produto já apresentou problemas, gerando preocupação com o término do prazo de garantia.

Diante dos fatos, a consumidora buscou atendimento junto ao Procon, visando a intermediação para a resolução do caso.

Pedido: Requer o conserto do aparelho, a substituição por outro de mesmas características ou, alternativamente, o reembolso integral do valor pago.

DATA DE RETORNO: 25/08/2025, às 10:00 horas



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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, 12 de Agosto de 2025.

Consumidor(a): _____
TANIA YARA SANTOS DA SILVA