

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100068301

Eu, **ELIANDRO FERREIRA 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 o consumidor que, no final de abril de 2026, adquiriu uma televisão Samsung de 32 polegadas. Após aproximadamente 15 dias de uso, o aparelho apresentou defeito, permanecendo sem imagem e emitindo apenas som.

Diante da falha, o consumidor encaminhou o produto à assistência técnica autorizada da fabricante, localizada em Fortaleza, identificada como Centro de Reparo nº 0003170195. Cerca de cinco dias após a entrega do aparelho, a assistência técnica entrou em contato informando que o equipamento não possuía reparo e que seria realizada a substituição por um produto novo. Na ocasião, ficou acordado que o consumidor retiraria o novo aparelho na loja, sendo estabelecido o prazo de 10 (dez) dias úteis para a disponibilização do produto.

Entretanto, transcorrido o prazo informado, o consumidor entrou em contato com a assistência técnica em diversas oportunidades, sem obter qualquer solução. Diante da ausência de retorno, solicitou que sua tia comparecesse ao estabelecimento. No local, ela foi informada de que a demora decorria do envio, pela fabricante, de um modelo diferente do originalmente adquirido. Ainda lhe foi oferecida a retirada desse aparelho diverso, proposta que não foi aceita.

Cerca de um mês depois, em junho de 2026, o consumidor voltou a contatar a reclamada. Na ocasião, o gerente informou que seria disponibilizado um modelo de tamanho superior, de 43 polegadas, tendo sido gerado o protocolo nº LS43F600FGZD. Todavia, mesmo após essa informação, sempre que o consumidor entrava em contato com a assistência técnica não lhe eram fornecidas previsões concretas ou prazos para a efetivação da troca.

O consumidor destaca que realizou inúmeras tentativas de solucionar a demanda diretamente com a reclamada, porém sem receber respostas satisfatórias ou uma solução definitiva. Diante da demora excessiva e da ausência de resolução do problema, registrou boletim de ocorrência e compareceu à sede deste órgão, buscando uma solução eficaz para o caso.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer o cumprimento do acordo firmado, com a entrega de uma televisão nova de 43 polegadas, conforme ofertado pela reclamada e registrado sob o protocolo nº LS43F600FGZD, pugnando pela imediata resolução da demanda.

DATA DE RETORNO: 11/08/2026, às 10 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, 29 de Julho de 2026.

Consumidor(a): Elisandro Ferreira da Silva
ELIANDRO FERREIRA DA SILVA