



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2509056400100003301

Eu, **DAVI RODRIGUES ARAÚJO**, 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 no dia 06 de dezembro de 2024, na loja Zenir Móveis. Em menos de um mês após a compra, o equipamento apresentou problema de ferrugem no tanque, razão pela qual o consumidor entrou em contato com a assistência técnica autorizada.

Na primeira visita, o técnico constatou tratar-se de defeito de fábrica e informou que seria necessário emitir um laudo. Após aproximadamente um mês, a peça foi substituída. No entanto, algum tempo depois, o mesmo problema voltou a ocorrer. O consumidor novamente acionou a assistência técnica, que realizou nova visita, elaborou outro laudo e solicitou que aguardasse o posicionamento da fabricante.

Decorridos três meses, sem qualquer retorno ou solução definitiva, o consumidor entrou novamente em contato para obter informações e foi surpreendido com a informação de que seria necessário abrir um novo chamado, com o risco de ser cobrada pela visita técnica, mesmo tratando-se de reincidência do defeito anteriormente reconhecido.

Diante das repetidas tentativas de resolução, da falta de resposta adequada, e do estresse causado pela impossibilidade de utilizar o produto, o consumidor decidiu buscar o apoio do Procon, a fim de obter uma solução eficaz.

Pedido: Diante dos fatos, requer a substituição da máquina de lavar por outra em perfeitas condições de uso, ou, alternativamente, a restituição integral do valor pago.

DATA DE RETORNO: 12/09/2025, às 10:00 horas

ATENÇÃO:



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

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 Setembro de 2025.

Consumidor(a): _____
DAVI RODRIGUES ARAÚJO