



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: 2502056400100003301

Eu, **SILVIONERLYS DE OLIVEIRA COELHO**, 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 parte autora que efetuou uma compra de um refrigerador (REF FF 451L, CONSUL, CRM56FB 220V BRANCO) através da plataforma da empresa ora reclamada, **CASAS BAHIA**, no dia 29 de Junho de 2024, no valor total de R\$ 3.578,90 (três mil, quinhentos e setenta e oito reais e noventa centavos), parcelado em dez vezes no cartão de crédito (final 8575). Garante o consumidor que após seis meses do recebimento do produto na sua residência, veio apresentar defeito, no qual alega que a luz que marca a temperatura, não estava mais funcionando e consequentemente, entrou em contato com a assistência técnica após o número fornecido pela a reclamada, e após vinte dias, no dia 18 de Janeiro 2025, foram até a sua residência e fizeram a troca da placa do congelador e os sensores. Entretanto, no dia 02/02/2025, o produto apresentou novamente o mesmo defeito e posteriormente, dirigiu-se até a sede deste órgão para tentar solucionar o seu caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Desta forma, mediante essa situação, requer o consumidor o troca do produto, de modo a evitar novos transtornos futuros para ambas as partes.

DATA DE RETORNO: 14/02/2025, às 09:00 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);



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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, 03 de Fevereiro de 2025.

Consumidor(a): Silvionerlys de Oliveira Coelho
SILVIONERLYS DE OLIVEIRA COELHO