



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2510056400100045301

Eu, **ROBERTA 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:

A consumidora relata que, no mês de setembro de 2025, adquiriu um sofá por meio do aplicativo da empresa reclamada. No entanto, ao recebê-lo, constatou que o móvel apresentava danos. Diante disso, solicitou a troca do produto, tendo o sofá sido recolhido no dia 29 de setembro de 2025.

O valor total de R\$ 1.623,81 (mil seiscentos e vinte e três reais e oitenta e um centavos) foi pago à vista, via PIX.

Posteriormente, no dia 3 de outubro de 2025, foi entregue um novo sofá, o qual também apresentava defeitos. A consumidora, então, comunicou novamente o ocorrido à empresa e solicitou o reembolso integral do valor pago.

Foi informado à consumidora que, após o recolhimento do produto, a empresa teria o prazo de até um (1) dia útil para realizar o estorno do valor via PIX. O recolhimento do segundo sofá ocorreu no dia 7 de outubro de 2025, contudo, até a presente data, o estorno não foi efetuado.

Diante da ausência de devolução dos valores pagos, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido: Diante do exposto, requer a imediata devolução do valor total pago, no montante de R\$ 1.623,81 (mil seiscentos e vinte e três reais e oitenta e um centavos).

DATA DE RETORNO: 24/10/2025, às 9 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, 13 de Outubro de 2025.

Consumidor(a): _____
ROBERTA SANTOS DA SILVA