

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100065301

Eu, **Dionas Merandolino dos Santos**, 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:

O consumidor relata que adquiriu uma geladeira da parte reclamada há aproximadamente dois anos e meio. Entretanto, constatou um defeito no motor do produto, uma vez que, de um dia para o outro, todos os alimentos armazenados encontravam-se descongelados. Ressalta, ainda, que a porta da geladeira possui um selo de garantia informando que o motor conta com garantia de 10 (dez) anos.

Diante da situação, o consumidor dirigiu-se à loja onde adquiriu o produto, ocasião em que recebeu orientações acerca dos procedimentos a serem adotados, bem como os canais de atendimento da parte reclamada.

No dia 07/07, mesma data em que compareceu à loja, o consumidor entrou em contato com a reclamada para solicitar o envio de um técnico à sua residência, a fim de realizar a vistoria técnica e providenciar o reparo do produto. Após a abertura do atendimento e a realização dos procedimentos solicitados, a reclamada informou, inicialmente, que a visita técnica ocorreria entre os dias 08/07 e 10/07. Contudo, transcorrido o prazo informado, nenhum técnico compareceu ao endereço do consumidor.

Em razão do não comparecimento, o consumidor entrou novamente em contato com a reclamada, sendo informado de que a visita técnica seria reagendada para o dia 13/07. Todavia, novamente o atendimento não foi realizado. Posteriormente, os prazos foram sucessivamente prorrogados para os dias 24/07 e, em seguida, 28/07, sem que houvesse o comparecimento de qualquer técnico ou a efetiva prestação do serviço.

Após a última data informada, o consumidor foi surpreendido com a informação de que o atendimento havia sido encerrado pela reclamada, sem que o problema tivesse sido solucionado. Desde então, não recebeu qualquer retorno ou manifestação por parte da empresa.

O consumidor ressalta, ainda, que os técnicos responsáveis pelo atendimento apresentaram justificativas diversas para o não comparecimento, alegando, em diferentes momentos, questões relacionadas à localidade e à suposta ausência do consumidor na residência. Contudo, afirma que permaneceu à disposição durante todo o período, prestando todas as informações necessárias e adotando as medidas cabíveis para viabilizar a realização da vistoria técnica. Apesar disso, os profissionais responsáveis não colaboraram para a solução do problema, impondo sucessivos obstáculos à prestação do serviço.

Ademais, até a presente data, a reclamada não apresentou qualquer solução para a demanda, permanecendo o consumidor privado do uso da geladeira, produto essencial para a adequada conservação de alimentos. Em decorrência da demora injustificada na resolução do problema, diversos alimentos armazenados foram perdidos em razão do seu perecimento.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer, com urgência, que a reclamada providencie o

envio de equipe técnica para realizar o conserto do produto ou, alternativamente, efetue a substituição da geladeira por outra de modelo similar ou superior, em perfeitas condições de funcionamento.

DATA DE RETORNO: 10/08/2026, 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);
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): Dionas
Dionas Merandolino dos Santos