



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2510056400100048301,2510056400100048302

Eu, **RAFAELA DE OLIVEIRA BARBOSA**, 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 a consumidora que, no mês de novembro de 2021, adquiriu uma televisão do modelo “Smart TV 55 LED LG”, tendo pago o valor total de R\$ 3.491,16 (**três mil, quatrocentos e noventa e um reais e dezesseis centavos**). Além da compra do aparelho, a consumidora contratou, na mesma ocasião, um seguro de garantia estendida pelo valor de R\$ 1.003,27 (**mil e três reais e vinte e sete centavos**), com período de cobertura compreendido entre 28 de novembro de 2022 e 28 de novembro de 2025.

Em agosto de 2025, diante de um defeito apresentado pela televisão, a consumidora acionou a seguradora. Foi enviado um técnico para realizar a avaliação do equipamento e, após a vistoria, foi informado que seria enviada uma peça para o reparo. No entanto, devido a uma situação não esclarecida, a referida peça não foi entregue.

Posteriormente, a seguradora informou à consumidora que a fabricante (LG) realizaria contato para efetuar a troca do aparelho. A consumidora, no entanto, manifestou não ter mais interesse na substituição do produto, requerendo, em vez disso, o reembolso do valor pago.

Em contato com a fabricante, foi informado à consumidora que a seguradora havia autorizado apenas a troca do produto. Após relatar à seguradora o ocorrido, esta afirmou que, de fato, a consumidora teria o direito de optar pelo reembolso e, com isso, uma nova solicitação foi feita à fabricante, sendo inclusive encaminhados os dados bancários da consumidora.

Diante da ausência de solução definitiva por parte de ambas as empresas envolvidas, a consumidora dirigiu-se a este órgão em busca de uma resolução efetiva.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o reembolso do valor pago pela televisão, no montante de R\$ 3.491,16 (três mil, quatrocentos e noventa e um reais e dezesseis centavos)



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

DATA DE RETORNO: 27/10/2025, 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, 14 de Outubro de 2025.

Consumidor(a): _____
RAFAELA DE OLIVEIRA BARBOSA