



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2604056400100016301

Eu, **MYRLLA SABINO LIMA**, 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 realizou, em 11 de março, pedido de compra por meio da plataforma outrora reclamada, sendo a confirmação efetuada em 18 de março, com previsão de entrega estipulada para o período compreendido entre os dias 23 e 25 de março. A aquisição refere-se a 2 (dois) aparelhos de ar-condicionado. Na ocasião, foi efetuado o pagamento no valor de R\$ 1.797,13 (mil setecentos e noventa e sete reais e treze centavos), parcelado em 10 (dez) vezes, estando a primeira parcela já devidamente quitada.

Decorrido o prazo previsto para entrega, sem o devido cumprimento, a consumidora buscou auxílio por meio da plataforma oficial da reclamada. Todavia, ao interagir com o chatbot disponibilizado, foi reiteradamente redirecionada à área de solicitação de reembolso, alternativa esta que não atende ao seu interesse, uma vez que pretende o recebimento do produto adquirido.

Diante da impossibilidade de solução junto à reclamada, e permanecendo sem a mercadoria adquirida, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de providências eficazes.

Pedido:

Diante do exposto, requer a consumidora esclarecimentos acerca do ocorrido, bem como a imediata entrega da mercadoria adquirida.

DATA DE RETORNO: 22/04/2026, às 9 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;



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

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, 08 de Abril de 2026.

Consumidor(a): Myrlla Sabino Lima
MYRLLA SABINO LIMA