



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: 2503056400100055301

Eu, **TARCISIO RICARDO DA SILVA JUNIOR**, 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 o consumidor, que ao adquirir um notebook da positivo no dia 07/02/2025, tendo o mesmo chegado dia 12/02/2025 já que se tratou de uma compra por meio de canais virtuais da empresa Magazine Luiza. Exatamente 1 (um) mês após a chegada do produto, o mesmo apresentou vício e o consumidor abriu chamado com a fabricante ora reclamada (POSITIVO). A reclamada o orientou ir numa assistência técnica autorizada, a mesma localiza-se em Fortaleza. Indo na assistência, o consumidor foi informado que o vício se decorria por causa da queimação da placa mãe. Passado o tempo de reparo, o consumidor dia 26/03, no fim da tarde, retirou o produto. No dia seguinte, ao tentar utilizar o produto, ele percebeu que o teclado estava danificado, teclas não correspondentes com sua respectiva função, outras não funcionavam entre outros vícios. Novamente o consumidor abriu outro chamado com a fabricante ora reclamada e a mesma o orientou ir novamente na assistência, porém ele não aceitou, ele solicitou a troca de aparelho, entretanto a fabricante recusou, afirmando que seu caso não era condizente com a política de troca. Por conta da situação e dependendo do produto para seu trabalho, o mesmo se dirigiu até a sede deste órgão para buscar uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer a troca de seu aparelho por um novo.

DATA DE RETORNO: 10/04/2025, 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;
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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

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, 31 de Março de 2025.

Consumidor(a):

Tarcísio Ricardo da Silva Júnior
TARCÍSIO RICARDO DA SILVA JÚNIOR