

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR**Número de Atendimento:** 2608056400100013301

Eu, **Ana Soraia dos Anjos Coelho**, 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 dia 22 de julho do corrente ano, realizou a compra de uma Smart TV 40" Philco Roku TV, por meio do site oficial da reclamada, pelo valor de R\$ 1,456,50. Informa que o produto foi entregue em sua residência no dia 30 de julho.

Ao desembalar o aparelho, a consumidora constatou que o produto apresentava avarias, com a tela trincada e graves defeitos na exibição das imagens, circunstâncias que comprometem significativamente sua utilização.

Diante da situação, a consumidora tentou entrar em contato com a reclamada por meio dos canais oficiais de atendimento. Entretanto, durante a etapa de análise e confirmação de identidade, o sistema de segurança da plataforma informou, de forma equivocada, que a consumidora seria de outro país, impedindo o prosseguimento do atendimento. Ao realizar novas tentativas de acesso, sua conta foi temporariamente bloqueada em razão do excesso de tentativas de autenticação.

Posteriormente, a consumidora conseguiu atendimento por meio do canal de chat da reclamada. Na ocasião, foi orientada a providenciar a devolução do produto até o dia 30 de agosto, sendo informada de que, após o recebimento do aparelho, seria encaminhada uma nova unidade. Também lhe foram solicitadas evidências do defeito e o cumprimento de procedimentos específicos para viabilizar a troca. Além disso, foi informada de que, caso optasse pelo cancelamento da compra, o estorno integral do valor pago dependeria de análise prévia, sendo necessário aguardar novo prazo para sua efetivação.

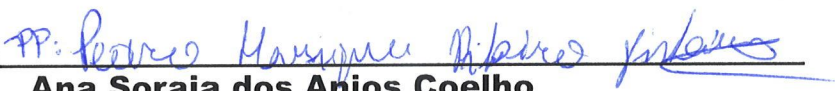
Contudo, até a presente data, a consumidora não recebeu qualquer retorno conclusivo, tampouco esclarecimentos satisfatórios acerca da solução de sua demanda. Diante da ausência de resolução na esfera administrativa, recorre a este Órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido: Dessa forma, a consumidora requer o estorno integral do valor pago ou, alternativamente, a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, ou por outro de qualidade equivalente ou superior.

DATA DE RETORNO: 17/08/2026, 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, 04 de Agosto de 2026.

Consumidor(a): 
Ana Soraia dos Anjos Coelho