

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100058301

Eu, **Edson Dutra Franca**, 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, em 20/09/2025, uma televisão modelo P58KGA, pelo valor de R\$ 2.005,12 (dois mil e cinco reais e doze centavos), em uma loja virtual. Após o recebimento do produto, mostrou-se satisfeito e iniciou sua utilização normalmente.

Contudo, durante o uso, constatou que o aparelho apresentou defeito na tela, consistente no surgimento de uma linha horizontal que sobrepunha as imagens exibidas. Em razão do vício apresentado, o consumidor encaminhou o produto à assistência técnica autorizada em 09/06/2026, ressaltando que o bem ainda se encontrava dentro do prazo de garantia de 1 (um) ano oferecido pelo fabricante.

A assistência técnica informou à reclamada fabricante a necessidade de substituição de uma peça para o reparo do aparelho. Posteriormente, a fabricante entrou em contato com o consumidor para informar que a peça necessária não estava disponível em estoque, motivo pelo qual não seria possível realizar o conserto do produto.

Diante dessa situação, em 21/06/2026, a fabricante apresentou como proposta o fornecimento de uma nova televisão de modelo similar à adquirida pelo consumidor. Ressalta-se que a empresa Philco solicitou a apresentação de documentação referente à procuração e à doação de bens, a fim de dar prosseguimento ao procedimento de resolução da demanda, permanecendo o consumidor no aguardo da análise e da confirmação da medida proposta.

Após receber a proposta, o consumidor realizou pesquisas técnicas acerca do modelo oferecido pela reclamada, constatando que este possuía características significativamente inferiores às do aparelho originalmente adquirido. Em razão disso, recusou a substituição proposta.

Na ocasião, foi informado de que outro setor da empresa entraria em contato no prazo de 5 (cinco) dias úteis para apresentar uma solução definitiva para a demanda. Entretanto, transcorrido o referido prazo, nenhum contato foi realizado. Diante da ausência de retorno, o consumidor entrou novamente em contato com a reclamada para obter informações acerca do andamento da solicitação.

Nessa oportunidade, foi informado de que receberia uma resposta por e-mail no prazo de 12 (doze) dias. Contudo, mais uma vez, não recebeu qualquer comunicação, seja por e-mail, mensagens ou contato telefônico.

Diante da persistente ausência de solução por parte da reclamada, o consumidor recorre a este órgão em busca de uma solução eficiente para a demanda.

Pedido: Por fim, o consumidor requer o estorno integral do valor pago pelo produto, no montante de R\$ 2.005,12 (dois mil e cinco reais e doze centavos).

DATA DE RETORNO: 10/08/2026 , às 11:00 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, 28 de Julho de 2026.

Consumidor(a):

Edson Dutra Franca
Edson Dutra Franca