



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: 2506056400100046301

Eu, **FRANCISCA EDINEUZA FERREIRA CRUZ**, 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 informa que, no mês de abril de 2025, adquiriu uma máquina de lavar pelo valor de R\$ 2.098,99 (dois mil e noventa e oito reais e noventa e nove centavos), pago à vista.

No mesmo dia, ao realizar a instalação do produto, constatou que o equipamento não funcionava corretamente: o painel central apresentava falhas e a máquina desligava sozinha. Diante disso, a consumidora dirigiu-se até o estabelecimento onde efetuou a compra, sendo orientada a entrar em contato com a fabricante, ora reclamada.

Seguindo a orientação recebida, a consumidora iniciou atendimento com a reclamada por meio do aplicativo WhatsApp, relatando a situação. Foram realizadas algumas tentativas de reparo remoto, através do envio de links e vídeos com instruções, mas sem sucesso.

Posteriormente, a consumidora solicitou o agendamento de uma visita técnica. A fabricante informou que o agendamento ocorreria no prazo de até três dias. No entanto, até a presente data, não houve retorno, tampouco a realização da visita técnica prometida.

Cansada da falta de resolução, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução para o problema.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o estorno do valor pago ou, alternativamente, a substituição do produto por um novo.

DATA DE RETORNO: 30/06/2025, às 10 horas

ATENÇÃO:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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, 17 de Junho de 2025.

Consumidor(a): Francisca Edineuza Ferreira Cruz
FRANCISCA EDINEUZA FERREIRA CRUZ