



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2601056400100006302,2601056400100006301

Eu, **ROMARIO DA SILVA SANTOS**, 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, em março de 2025, adquiriu um aparelho de ar-condicionado pelo valor de R\$ 2.788,33 (dois mil setecentos e oitenta e oito reais e trinta e três centavos).

Em novembro de 2025, o referido aparelho passou a apresentar defeito de refrigeração. Ao acionar a garantia, o consumidor entrou em contato com a loja onde realizou a compra, sendo orientado a procurar diretamente a fabricante, o que prontamente fez.

Ao contatar a fabricante, o consumidor foi informado de que o produto teria perdido a garantia de fábrica, sob a alegação de que a instalação não foi realizada por um técnico credenciado pela reclamada. Contudo, destaca-se que em nenhum momento tal informação foi previamente repassada ao consumidor no ato da compra ou da instalação.

Ainda durante o atendimento, a fabricante orientou o consumidor a procurar a loja vendedora, tendo em vista que o produto foi adquirido com garantia estendida. Ao retornar à loja e questionar a situação, bem como tentar acionar a garantia estendida, o consumidor foi informado de que a mesma não havia sido ativada, sendo novamente orientado a entrar em contato com a fabricante.

Diante desse impasse, e sentindo-se prejudicado pela ausência de solução por parte das rés, o consumidor dirigiu-se até a sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer o conserto do aparelho de ar-condicionado ou a devolução do valor pago.

DATA DE RETORNO: 16/01/2025, às 9 horas



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

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, 05 de Janeiro de 2026.

Consumidor(a): _____
ROMARIO DA SILVA SANTOS