



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2602056400100035301,2602056400100035302

Eu, **MARIA ROCICLEIDE ALVES DE FREITAS**, 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 a consumidora que adquiriu uma TV Smart Philips de 70 (setenta) polegadas, no valor de R\$ 3.764,00 (três mil, setecentos e sessenta e quatro reais), em 08/11/2024. Informa que, aproximadamente quatro meses após a compra, o aparelho passou a apresentar defeito na tela, sendo encaminhado à assistência técnica autorizada, ocasião em que foi realizado o devido reparo.

Posteriormente, em outubro de 2025, o mesmo problema voltou a ocorrer. A consumidora levou novamente o produto à assistência técnica, quando foi informada de que o aparelho apresentava sinais de oxidação, razão pela qual o conserto não seria coberto pela garantia.

Relata, ainda, que foi registrada reclamação sob o nº 2511.0564.001.00009-302, tendo sido realizada audiência em 08/12/2025, ocasião em que restou acordada a substituição da televisão por outra nova, no prazo de 25 (vinte e cinco) dias úteis.

Esclarece que somente em 03/02/2026, ou seja, após o transcurso do prazo estabelecido, recebeu contato telefônico informando que a equipe realizaria a entrega do novo aparelho. Contudo, ao comparecerem à sua residência, os responsáveis solicitaram a caixa da televisão antiga para efetuar a troca, não sendo possível apresentá-la, pois já não a possuía.

Ao procederem à abertura da embalagem do novo produto, constatou-se que a televisão encontrava-se danificada. Diante disso, o aparelho foi recolhido pela equipe, sem que houvesse a efetiva substituição.

Acrescenta que, até o presente momento, não recebeu qualquer retorno acerca da realização da troca, entendendo, portanto, que o acordo firmado em audiência não foi devidamente cumprido.

Diante dos fatos, a consumidora busca a intermediação deste órgão para a solução da demanda.

Pedido: Requer a resolução da demanda, com a substituição da televisão por outra nova,



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

em perfeitas condições de uso ou , caso não seja possível, a restituição integral do valor pago.

DATA DE RETORNO: 24/02/2026, às 10:00 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, 13 de Fevereiro de 2026.

Consumidor(a): MARIA ROCICLEIDE ALVES DE FREITAS
MARIA ROCICLEIDE ALVES DE FREITAS