



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: 2502056400100097301

Eu, **ANTONIA SAMARA SILVA DUARTE**, 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 parte autora que adquiriu uma televisão (TV 43" LED TCL) no dia 23 de abril de 2023, no valor total de R\$2.403,84 (*dois mil, quatrocentos e três reais e oitenta e quatro centavos*) já com o seguro da empresa ora reclamada **ASSURANT SEGURADORA** de garantia estendida incluso no valor total e informa também que a forma de pagamento foi através do cartão de crédito (*FINAL 5622*) parcelado em doze vezes. Afirma a consumidora que o produto veio apresentar defeitos no dia 13 de janeiro de 2025 (*listra na tela*) e que rapidamente entrou em contato com a reclamada para levar o produto à autorizada mais próxima. No dia seguinte, o técnico responsável pegou a TV na residência da consumidora para averiguar e solucionar o problema. Garante que o produto retornou com 15 dias depois porém, informa que voltou com mais defeitos. Consequentemente, a reclamante entrou em contato novamente com a reclamada mas não obteve êxito no seu requerimento até a presente data e por esse motivo, dirigiu-se até a sede deste órgão para tentar solucionar o seu caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Desta forma, mediante essa situação, requer a consumidora o concerto do seu aparelho ou um produto novo, de modo a evitar transtornos futuros para ambas as partes.

DATA DE RETORNO: 26/03/2025, às 9 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;



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

Maracanaú/CE, 12 de Março de 2025.

Consumidor(a): Antonia Samara Silva Duarte
ANTONIA SAMARA SILVA DUARTE