



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

**CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR**

**Número de Atendimento:** 2603056400100044301

Eu, **JOSE VINICIUS DOS SANTOS BANDEIRA**, 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 janeiro de 2026, observou que seu aparelho celular, modelo Motorola Defy, passou a apresentar defeito na tela, a qual começou a se descolar.

Considerando que o produto ainda se encontrava no período de garantia, o consumidor entrou em contato com a fabricante. Em fevereiro de 2026, foi aberto protocolo de atendimento, ocasião em que, posteriormente, o consumidor foi informado de que teria perdido o direito à garantia, sob a alegação de que o aparelho não seria homologado.

Ao questionar tal informação, o consumidor apresentou a nota fiscal de compra, a qual, de fato, continha erro de emissão. Contudo, na mesma oportunidade, apresentou também a Carta de Correção Eletrônica (CC-e), documento no qual constam corretamente os dados do aparelho adquirido. Ainda assim, a empresa reclamada não atendeu à demanda apresentada.

Não tendo sua solicitação resolvida, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.

**Pedido:** Diante do exposto, requer o consumidor a substituição imediata do aparelho por outro em perfeitas condições de uso ou, alternativamente, a devolução integral do valor pago.

**DATA DE RETORNO: 30/03/2026, às 10 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



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

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 Março de 2026.

Consumidor(a): JOSE VINICIUS DOS S. BANDEIRA  
**JOSE VINICIUS DOS SANTOS BANDEIRA**