

**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:** 2503056400100013301

Eu, **DANILO BRAGA DE OLIVEIRA**, 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 parte consumidora que, no dia 06 de agosto de 2024, realizou a compra de um aparelho celular na loja da SAMSUNG, localizada no North Shopping Jockey Clube, em Fortaleza-CE, cujo CNPJ consta como 04.906.728/0042-06. O modelo do celular adquirido foi o Galaxy Z Flip 6, com 256 GB, na cor cinza. Além disso, o consumidor comprou uma capa protetora Clear Galaxy Z. O valor total da compra foi de R\$ 3.899,00 (três mil oitocentos e noventa e nove reais) a forma de pagamento foi através de cartão de crédito onde foi parcelado em 10 vezes de R\$ 275.90 (duzentos e setenta e cinco reais e noventa centavos).

No ato da compra, foi informado ao consumidor que ele possuía direito à garantia total para eventuais erros na tela do aparelho durante um ano. Após 6 (seis) meses de uso, o consumidor relata que a tela do aparelho apresentou uma fissura no meio, com pixels coloridos. Diante disso, no dia 27 de fevereiro de 2025, o consumidor levou o aparelho até a assistência técnica da empresa reclamada. Na ordem de serviço, consta que o tipo de garantia era total.

o dia 05 de março de 2025, o consumidor recebeu, via WhatsApp, o relatório técnico, no qual foi alegado que a tela se encontrava trincada e que seria necessário o prévio reparo para que o produto pudesse retornar às condições originais de fábrica. Além disso, foi informado que a causa do dano estava relacionada a condições de uso inadequadas. O valor do reparo do trinco na tela foi estipulado em R\$ 3.780,00 (três mil setecentos e oitenta reais).

O consumidor afirma que, ao entregar o aparelho na assistência técnica, a tela não estava trincada. Além disso, nas fotos do relatório técnico, o trinco não é perceptível, sendo visível apenas em outra imagem que não mostra o aparelho por completo. Diante disso, o consumidor alega que a foto apresentada não corresponde ao seu celular, pois não é possível visualizá-lo por inteiro.

Devido à necessidade de um celular para o trabalho, o consumidor precisou adquirir outro aparelho. Por essa razão, dirigiu-se até a sede deste órgão com o intuito de buscar uma solução pacífica e eficaz para o problema.

Pedido: Diante exposto requer o consumidor o estorno do valor, já que teve de realizar a compra

12/03/2025, 16:49

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

de outro aparelho celular.

DATA DE RETORNO: 24/03/2025, às 09:00 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, 12 de Março de 2025.

Consumidor(a): DANILO BRAGA DE OLIVEIRA
DANILO BRAGA DE OLIVEIRA