

## CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2606056400100013301

Eu, **RODRIGO NOGUEIRA CHAVES**, 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:**

O consumidor relata que, em 02 de maio, precisou acionar a seguradora reclamada em razão de problemas em seu veículo. Conforme orientação da empresa, o veículo foi encaminhado à oficina credenciada, onde permaneceu para avaliação e reparo. Em 04 de maio, foi realizado o orçamento dos serviços necessários.

Entretanto, o consumidor permaneceu aguardando a autorização da seguradora para o início dos reparos, a qual somente foi concedida em 18 de maio. Após a autorização, foi informado pela oficina que o prazo para chegada da peça necessária — um motor completo, a ser fornecido diretamente pela fabricante — seria de 20 a 30 dias úteis.

Inconformado com a demora da seguradora na autorização do serviço, o consumidor entrou em contato com a reclamada solicitando o fornecimento de veículo reserva durante o período de indisponibilidade de seu automóvel ou, alternativamente, o custeio de suas despesas de locomoção. Contudo, segundo relata, não obteve qualquer retorno por parte da empresa.

Diante da ausência de esclarecimentos e considerando que já se encontra há mais de um mês sem seu veículo, o consumidor compareceu a este órgão em busca de uma solução para a demanda apresentada.

**Pedido:** Diante do exposto, requer que a reclamada disponibilize um veículo reserva durante o período em que seu automóvel permanecer em reparo ou, alternativamente, arque com os custos de locomoção suportados pelo consumidor até a conclusão dos serviços.

**DATA DE RETORNO: 16/06/2026, 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;