



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2601056400100042301

Eu, **LUIZ FELIPE DE AZEVEDO**, 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 adquiriu, em 03 de abril de 2023, uma televisão Samsung QLED de 55 polegadas, modelo QN55Q7OOAA UHD 4K, na cor preta, a qual passou a apresentar vício oculto característico desta linha de produtos, consistente em curto-circuito interno nas trilhas de dados do painel.

Informa que o referido defeito físico impede a placa principal de concluir o processo de inicialização, ocasionando a entrada do sistema em ciclo contínuo de reinicialização (looping), mecanismo acionado como forma de proteção dos componentes internos do aparelho. Esclarece, ainda, que esta é a segunda vez que o produto apresenta o mesmo problema, sendo que, na primeira ocorrência, o defeito foi solucionado pela assistência técnica, contudo, na segunda oportunidade, não houve solução.

Ressalta que se trata de problema de projeto amplamente conhecido no mercado, o qual compromete a durabilidade e a vida útil do bem muito antes do término esperado, evidenciando, portanto, falha de fabricação. Afirma, ainda, que o defeito configura vício oculto.

Diante da situação e da ausência de solução eficaz junto ao fornecedor, o consumidor buscou o PROCON, com o objetivo de obter a devida intermediação para a resolução do conflito.

Pedido: Diante do exposto, requer o reparo integral do aparelho sem qualquer ônus ao consumidor, ou, alternativamente, à substituição do produto por outro de igual ou superior qualidade.

DATA DE RETORNO: 27/01/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:



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

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, 15 de Janeiro de 2026.

Consumidor(a): _____
LUIZ FELIPE DE AZEVEDO