



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2509056400100026301

Eu, **LIDUINA MARIA COELHO 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 consumidora que realizou a compra de um fogão em 11 de novembro de 2024 na loja Império Móveis e Eletro S.A, modelo Fogão 5 bocas Atlas Milão Plus preto bivolt, no valor de R\$ 957,88 (novecentos e cinquenta e sete reais e oitenta e oito centavos), conforme nota fiscal nº 7634.

Afirma que, após aproximadamente sete meses de uso, o fogão começou a apresentar corrosão na mesa e nas bocas, além do forno ter caído ao chão em decorrência do desgaste causado pela ferrugem. Diante dessa situação, a consumidora solicitou uma visita técnica. O técnico compareceu ao local, realizou registros fotográficos e solicitou a assinatura de um documento. Posteriormente, ao entrar em contato para obter o resultado do laudo técnico, foi informada de que o problema seria decorrente de mau uso.

A consumidora contesta tal conclusão, ressaltando que o fogão estava em uso há poucos meses, o que não justificaria o desgaste apresentado. Em nova tentativa de abertura de chamado para resolução do problema, teve o pedido negado pela empresa.

Diante do exposto, a consumidora buscou o Procon em busca de solução para o impasse.

Pedido:

Requer a substituição do fogão por outro cujo material seja resistente à corrosão, ou, alternativamente, a restituição do valor pago.

DATA DE RETORNO: 16/09/2025, às 10:00horas

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, 05 de Setembro de 2025.

Consumidor(a): _____
LIDUINA MARIA COELHO OLIVEIRA