



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: 2503056400100034301

Eu, **KERVEN RODRIGUES NOGUEIRA**, 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 parte autora que no dia 18 de maio de 2023, adquiriu uma televisão (SMART TV 58" UHD 4K 58CU7700 2023, Processador Crystal 4k, Gaming hub, Visual livre de Cabos 58") através do aplicativo da empresa ora reclamada **SAMSUNG**, com o pagamento efetuado com o cartão de crédito (Mastercard xxxx.xxxx.xxxx.1305) parcelado em dez vezes, totalizando R\$ 2.599,00 (dois mil, quinhentos e noventa e nove reais). Informa o reclamante que o aparelho veio apresentar vícios de qualidade no dia 25 de junho de 2024 e consequentemente, entrou em contato com a reclamada para ter reparo do produto (Nº DE PROTOCOLO DO ATENDIMENTO: 4170195941) porém, após diversas tentativas de contato, não obteve sucesso no seu requerimento até presente data, e por este motivo, dirigiu-se até a sede deste órgão para tentar resolver o seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Desta forma, mediante essa situação, requer o consumidor o reparo do produto ou a troca do aparelho, de modo a evitar novos transtornos para ambas as partes.

DATA DE RETORNO: 31/03/2025, 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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

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, 18 de Março de 2025.

Consumidor(a): Kervem Rodrigues Nogueira
KERVEN RODRIGUES NOGUEIRA