



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2604056400100034301

Eu, **HYAGO LOPES BRUNO CARDOSO**, 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 adquiriu uma máquina de lavar louças de 8 serviços por meio do site da própria fabricante, conforme Nota Fiscal nº 000924319, em 07/05/2025n no valor de R\$ 1.997,05 (mil novecentos e noventa e sete reais e cinco centavos).

Informa que, em 12/03/2026, ao apresentar falha de funcionamento, entrou em contato com a fabricante, ocasião em que foi aberta uma Ordem de Serviço. O produto foi encaminhado à assistência técnica autorizada local, denominada Imperial Tec, situada em Fortaleza/CE.

Após o período de manutenção, o equipamento foi devolvido em 06/04/2026. Contudo, ao ser testado, constatou-se que o produto ainda apresentava defeito, não tendo sido o problema sanado pela assistência técnica.

Diante disso, o consumidor relata que, na mesma data, realizou novo contato com a fabricante, sendo registrada outra reclamação, com a orientação de abertura de uma nova Ordem de Serviço.

Ressalta que já houve tentativa de reparo sem êxito, permanecendo o produto impróprio para uso, mesmo estando dentro do prazo de garantia.

Dessa forma, o consumidor busca a intermediação deste órgão de defesa do consumidor para a solução do caso, tendo em vista que o defeito persiste após a primeira intervenção técnica, gerando transtornos e impossibilitando o uso adequado do produto.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer a devolução do valor pago ou a troca por um produto novo.

DATA DE RETORNO: 28/04/2026, às 9 horas



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

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, 17 de Abril de 2026.

Consumidor(a): X Hyago Lopes Bruno Cardoso
HYAGO LOPES BRUNO CARDOSO