



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100015301

Eu, **Fátima Maria de Limã**, 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:

A consumidora relata que, em 16/02/2025, dirigiu-se a uma loja da reclamada com o objetivo de adquirir um aparelho telefônico que havia despertado seu interesse. Contudo, em razão de suas condições financeiras, a compra não se mostrava viável.

Na ocasião, foi-lhe apresentada uma proposta por um representante da reclamada, o qual não forneceu quaisquer esclarecimentos ou informações detalhadas acerca das condições contratuais para a aquisição do produto. Diante da ausência de informações adequadas, a consumidora aceitou a proposta.

Posteriormente, constatou que a referida proposta consistia, na realidade, na contratação de um empréstimo vinculado à aquisição do aparelho, prevendo o pagamento de 18 (dezoito) parcelas mensais no valor de R\$ 133,10, além da cobrança de um plano mensal da reclamada no valor de R\$ 119,00.

Após tomar conhecimento da verdadeira natureza da contratação, a consumidora dirigiu-se, no prazo de quatro dias, à loja localizada no Shopping Maracanaú, onde havia realizado a contratação, com a finalidade de obter esclarecimentos e buscar uma solução para o ocorrido. Entretanto, verificou que a referida unidade havia sido encerrada.

Em seguida, passou a tentar contato com a reclamada por diversas vezes, sem, contudo, obter qualquer resposta ou solução. Também buscou orientação acerca de seus direitos e das medidas cabíveis para a resolução da demanda.

Durante esse período, o aparelho telefônico foi bloqueado, ocasionando a perda total da comunicação da consumidora, bem como de todos os arquivos pessoais armazenados no dispositivo, o que lhe ocasionou diversos transtornos.

Diante dos fatos narrados, a consumidora procurou este Órgão de Defesa do Consumidor em busca de uma solução eficaz para a controvérsia.



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

Pedido: Dessa forma, requer que a reclamada apresente esclarecimentos detalhados acerca da contratação realizada e das cobranças efetuadas e, ademais, forneça um aparelho telefônico de características equivalentes ou superiores ao originalmente adquirido.

DATA DE RETORNO: 20/07/2026, 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 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, 08 de Julho de 2026.

Consumidor(a):

Fátima Maria de Lima
Fátima Maria de Lima