



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.06.0564.001.00019-3

Data/Hora de Abertura: 05/06/2025 às 15:16:23

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ANDERSON RODRIGUES PESSOA

CPF do Consumidor: 004.465.523-13

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
HARMAN DO BRASIL INDUSTRIA ELETRONICA E PARTICIPACOES	HARMAN DO BRASIL INDUSTRIA ELETRONICA E PARTICIPACOES LTDA	88.315.379/0001-70	25.06.0564.001.00019-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Instrumentos e acessórios musicais

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

O consumidor relata que adquiriu, no dia 01/05/2024, uma caixa de som JBL (modelo Party Box Encore Essencial). Informa, ainda, que já possuía uma caixa do mesmo modelo, o que lhe permitiu comparar o desempenho entre os dois aparelhos.

Desde os primeiros usos, o consumidor notou que a nova caixa apresentava tempo de duração de bateria consideravelmente inferior ao da anterior, ainda que ambas fossem do mesmo modelo e sob condições semelhantes de uso.

Diante da suspeita de defeito, em 24/04/2025, procurou uma autorizada JBL, conforme pedido nº 31062. Na ocasião, foi realizada uma atualização de software, e o produto foi devolvido ao cliente. No entanto, apenas quatro dias após o retorno, o mesmo problema persistiu, levando o consumidor a retornar à autorizada, gerando a ordem de serviço nº 2217383.

Apesar da nova tentativa de reparo, a assistência técnica informou que o equipamento estava em conformidade e que não havia defeito a ser constatado. O consumidor, então, ofereceu sua outra caixa de som (do mesmo modelo) para fins de comparação técnica, mas a autorizada informou que isso não era possível.

Sem obter solução, o consumidor entrou em contato diretamente com a fabricante (Brazil Support), via telefone, tendo sido registrado o protocolo nº 17639247, para a possibilidade de encaminhamento a outra assistência técnica. Após alguns dias, o cliente recebeu um email, informando que a caixa de som não apresentava defeito, encerrando o atendimento sem oferecer uma solução satisfatória.

Diante da manutenção do problema, da inviabilidade de comparação técnica oferecida pelo consumidor, e da negativa da fabricante em reconhecer ou aprofundar a análise, o consumidor procurou o Procon em busca de intermediação para resguardar seus direitos.

Pedido: Requer o consumidor a troca imediata do equipamento por outro novo e em perfeitas condições de funcionamento.

TRATATIVAS

05/06/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta