



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2510056400100015301,2510056400100015302

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

TCL SEMP Indústria e Comércio de Eletroeletrônicos S/A

TCL SERVICOS E DISTRIBUIDORA DE PRODUTOS INDUSTRIALIZADOS - EIRELI

Nome Fantasia:

TCL SEMP

TCL DISTRIBUIDORA

CPF/CNPJ:

24.227.491/0001-76

19.598.694/0001-39

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional:

(11) 3232-2000

(21) 2584-2110

E-mail Institucional:

juridico@tclsemp.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **06/11/2025 às 09:45** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar



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

defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/kth-pfpj-cyj>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): TARCISIO EUGÊNIO DA SILVA - **CNPJ/CPF:** 032.610.713-46

Endereço: Rua 8 - 350 A - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-080

Telefone: (85) 99617-2234

E-mail:

Procurador(a): HUDSON LINDEMBERG DA SILVA MARTINS - **CPF:** 022.460.593-30

Telefone: (85) 98898-6087

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata o consumidor que, no dia 01/04/2025, adquiriu uma máquina de lavar modelo L/S 11KG TCL C311WD 220V BC, conforme nota fiscal n.º 2344390, na loja Casas Bahia.

No entanto, já no mês seguinte à compra, o equipamento passou a apresentar falhas. Por se tratar de uma máquina do tipo "lava e seca", ao ser colocada na função de secagem, foi identificado o erro E5 no painel. Diante do problema, o consumidor entrou em contato com a assistência técnica autorizada, relatando a falha e encaminhando fotos do erro apresentado.

Foi agendada uma visita técnica, realizada no dia 21/08/2025, ocasião em que o técnico constatou que o motor estava oscilando e informou que seria necessário solicitar uma nova peça para substituição.



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

Posteriormente, no dia 10/09/2025, o consumidor foi informado de que a peça havia chegado e que a instalação seria realizada no dia 15/09/2025. Contudo, na data agendada, o serviço não foi realizado. Até o presente momento, nenhuma providência foi tomada, deixando o consumidor sem solução.

Diante da ausência de resposta e resolução por parte da assistência técnica, o consumidor buscou o auxílio do Procon, na tentativa de solucionar o problema de forma pacífica.

Pedido: Requer restituição integral do valor pago pela máquina, uma vez que não teve a entrega de um produto em condições adequadas de uso.

Maracanaú/CE, 06 de Outubro de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____