



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO – CARTA IMPRESSA

Número de Atendimento: 2502056400100046302

Data de retorno do consumidor: 20/02/2025

Horário: 09:00 h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): CRISIANA NOGUEIRA DA SILVA ROMAO - **CNPJ/CPF:** 689.600.263-87

Endereço: Rua Miguel Alves - 506 b05 - Centro - Maracanaú - CE - 61900-180

Telefone: (85) 99804-7003

E-mail: bcfromao@gmail.com

Procurador(a): FREDERICO ROMAO SOUSA - **CPF:** 815.616.103-30

Telefone: (85) 99632-8569

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: LG Electronics

Nome Fantasia: LG Electronics

CPF/CNPJ: 01.166.372/0001-55

Endereço de Correspondência: Avenida Dom Pedro I - W 7777 - Jardim Baronesa - Tauubá - SP - 12091-000

Telefone Institucional: (12) 3411-3814

E-mail Institucional: aline.feres@lge.com

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata a parte consumidora que, no dia 13 de janeiro de 2025, realizou a compra de um aparelho de ar-condicionado (9000 BTUs Dual Inverter Compact+ AL Frio LG) na loja Carajás, pelo valor de R\$ 2.799,90 (dois mil setecentos e noventa e nove reais e noventa centavos). A forma de pagamento foi à vista, por meio de PIX. O consumidor afirma que o produto só foi desembalado após duas semanas, no dia em que foi feita a instalação. Após a montagem, o técnico informou que há energia na condensadora, mas não passa para a evaporadora. Diante disso, o consumidor entrou em contato com a loja onde efetuou a compra e questionou se o técnico responsável possuía credenciamento. Foi informado de que não saberia responder, pois o serviço foi realizado de forma particular. Posteriormente, foi orientado a entrar em contato com o fornecedor, a empresa LG. O reclamante afirma que enfrentou dificuldades para contatar o fornecedor, pois a comunicação via WhatsApp ocorre por meio de assistente eletrônico, que não é capaz de esclarecer todos os tipos de dúvida. Diante disso, optou por ligar diretamente para a empresa e forneceu todas as informações solicitadas, incluindo o número de série do produto. Após essa ligação, foi aberto um protocolo, com a promessa de que, no prazo de 48 horas, entrariam em



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

contato para o envio de um técnico até o local. No entanto, esse prazo não foi cumprido. O consumidor então realizou uma nova ligação e, nessa ocasião, foi solicitado o contato do técnico que realizou a instalação. Até o momento, não obteve mais nenhum retorno. Diante disso, o consumidor procurou a sede deste órgão para tentar solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz

Pedido:

Diante exposto requer o consumidor que ocorra a substituição ou o concerto do produto.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 30 (trinta) dias corridos a contar da data de abertura da reclamação, para que seja apresentada resposta impressa, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta escrita acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Ressalta-se que a resposta deverá ser encaminhada para o endereço do Procon Municipal de Maracanaú, situado Rua 04, n.º 370, Jereissati I – Maracanaú/CE – CEP 61.900-350. O documento deverá mencionar, obrigatoriamente, o número do atendimento, bem como o nome e o CPF do(a) consumidor(a). Caso esses dados não sejam citados, a resposta não será juntada à reclamação e, portanto, será desconsiderada.

Maracanaú/CE, 10 de Fevereiro de 2025

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

LUCAS RODRIGUES FREIRE - Atendente

Ciente e de acordo:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

CRISIANA NOGUEIRA DA SILVA ROMAO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO – CARTA IMPRESSA

Número de Atendimento: 2502056400100046301

Data de retorno do consumidor: 20/02/2025

Horário: 09:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): CRISIANA NOGUEIRA DA SILVA ROMAO - **CNPJ/CPF:** 689.600.263-87

Endereço: Rua Miguel Alves - 506 b05 - Centro - Maracanaú - CE - 61900-180

telefone: (85) 99804-7003

E-mail: bcfromao@gmail.com

Procurador(a): FREDERICO ROMAO SOUSA - **CPF:** 815.616.103-30

Telefone: (85) 99632-8569

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Carajás Construções

Nome Fantasia: Carajás Construções

CPF/CNPJ: 03.656.804/0001-31

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (11) 4003-2020

E-mail Institucional: sac@carajasonline.com

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata a parte consumidora que, no dia 13 de janeiro de 2025, realizou a compra de um aparelho de ar-condicionado (9000 BTUs Dual Inverter Compact+ AL Frio LG) na loja Carajás, pelo valor de R\$ 2.799,90 (dois mil setecentos e noventa e nove reais e noventa centavos). A forma de pagamento foi à vista, por meio de PIX. O consumidor afirma que o produto só foi desembalado após duas semanas, no dia em que foi feita a instalação. Após a montagem, o técnico informou que há energia na condensadora, mas não passa para a evaporadora. Diante disso, o consumidor entrou em contato com a loja onde efetuou a compra e questionou se o técnico responsável possuía credenciamento. Foi informado de que não saberia responder, pois o serviço foi realizado de forma particular. Posteriormente, foi orientado a entrar em contato com o fornecedor, a empresa LG. O reclamante afirma que enfrentou dificuldades para contatar o fornecedor, pois a comunicação via WhatsApp ocorre por meio de assistente eletrônico, que não é capaz de esclarecer todos os tipos de dúvida. Diante disso, optou por ligar diretamente para a empresa e forneceu todas as informações solicitadas, incluindo o número de série do produto. Após essa ligação, foi aberto um protocolo, com a promessa de que, no prazo de 48 horas, entrariam em contato para o envio de um técnico até o local. No entanto, esse prazo não foi cumprido. O

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

consumidor então realizou uma nova ligação e, nessa ocasião, foi solicitado o contato do técnico que realizou a instalação. Até o momento, não obteve mais nenhum retorno. Diante disso, o consumidor procurou a sede deste órgão para tentar solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz

Pedido:

Diante exposto requer o consumidor que ocorra a substituição ou o concerto do produto.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 30 (trinta) dias corridos a contar da data de abertura da reclamação, para que seja apresentada resposta impressa, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta escrita acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Ressalta-se que a resposta deverá ser encaminhada para o endereço do Procon Municipal de Maracanaú, situado Rua 04, n.º 370, Jereissati I – Maracanaú/CE – CEP 61.900-350. O documento deverá mencionar, obrigatoriamente, o número do atendimento, bem como o nome e o CPF do(a) consumidor(a). Caso esses dados não sejam citados, a resposta não será juntada à reclamação e, portanto, será desconsiderada.

Maracanaú/CE, 10 de Fevereiro de 2025

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

LUCAS RODRIGUES FREIRE - Atendente

Ciente e de acordo:

CRISIANA NOGUEIRA DA SILVA ROMAO - Consumidor(a)



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

Recebido por(assinatura): _____