

**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:** 25.03.0564.001.00023-3**Data/Hora de Abertura:** 14/03/2025 às 08:41:50**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** THAIS MARIA BEZERRA DOS SANTOS**CPF do Consumidor:** 060.104.633-19**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
GREE (A)	GREE ELECTRIC APPLIANCES DO BRASIL LTDA	03.519.135/0001-56	25.03.0564.001.00023-3C1

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos**Assunto:** Ar condicionado, ventilador e aquecedor**Problema:** Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia**Relato:**

Relata a parte consumidora que, no dia 08 de outubro de 2024, realizou, juntamente com a empresa Acal, a compra de um ar-condicionado inverter G-Classic da marca Green, onde o valor total foi de R\$ 2.399,00 (dois mil trezentos e noventa e nove reais). A instalação, caso fosse feita

22/04/2025 13:43



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

por um funcionário da empresa, teria garantia de 5 anos e, caso fosse realizada por uma empresa particular, o prazo seria de 90 dias. A consumidora optou por realizar a instalação com uma empresa particular. No dia 30 de dezembro de 2024, a consumidora abriu um chamado junto ao SAC da empresa reclamada. Esse chamado estava dentro do prazo, que era até o dia 08 de janeiro de 2025. Posteriormente ao chamado, foi informado que seria realizada uma visita técnica. Porém, após 30 dias sem obter resposta, a consumidora questionou novamente e foi informada de que a assistência havia aceitado a visita, mas não a havia realizado. Então, foi feita uma nova solicitação. No dia 11 de fevereiro de 2025, um funcionário entrou em contato via WhatsApp com a consumidora, questionando o endereço para realizar a visita. Entretanto, o funcionário não compareceu na data marcada e só respondeu no dia 24 de fevereiro de 2025, informando que teve uma crise de asma e, por esse motivo, não compareceu ao local. Na data 07 de março de 2025, a consumidora recebeu, via WhatsApp, um relatório técnico alegando que a visita havia sido realizada e que o credenciado observou que o equipamento estava operando dentro dos parâmetros estabelecidos pelo fabricante. No entanto, a consumidora informou que o relatório era indevido, já que o credenciado sequer compareceu à sua residência. Posteriormente, a consumidora foi informada para desconsiderar o relatório, pois ele havia sido enviado por engano. Após a consumidora relatar que procuraria o Procon, a empresa elaborou um novo relatório com base apenas nas fotos enviadas anteriormente pela reclamante. Nesse documento, a empresa alegou que o aparelho havia sido instalado na divisa de dois quartos, o que comprometeria a troca de calor, e que a condensadora não estava corretamente instalada, comprometendo seu desempenho e gerando vibrações excessivas. A consumidora não concorda que um relatório técnico seja feito apenas com base na análise de fotos enviadas, pois, se anteriormente uma visita foi marcada e não ocorreu, isso demonstra a importância da inspeção presencial para a elaboração do relatório. Por esse motivo, além da desorganização e falta de comunicação da empresa, a consumidora procurou a sede deste órgão para tentar solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto a consumidora requer, a troca do aparelho por outro, caso esse novo venha incluso a garantia assim como o anterior, ou o estorno do valor anteriormente pago.

TRATATIVAS

22/04/2025 - **Audiência**
Situação: Aberta

Resposta do Fornecedor - GREE:

SOLICITAÇÃO DE REMARCAÇÃO DE AUDIENCIA POR PARTE DO RECLAMANTE.

28/03/2025 - **Audiência**

Resultado da Audiência: Não houve acordo

Fornecedor: GREE ELECTRIC APPLIANCES DO BRASIL LTDA

Resultado por Fornecedor: Não Resolvida

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Resposta do Fornecedor - GREE:

SOLICITAÇÃO DE REMARCAÇÃO DE AUDIENCIA POR PARTE DO RECLAMANTE.
14/03/2025 - Carta

Fornecedor: GREE ELECTRIC APPLIANCES DO BRASIL LTDA

Resultado por Fornecedor: Não Resolvida

Resposta do Fornecedor - GREE:

Ilustríssimos Srs,

Como representantes de GREE ELECTRIC APPLIANCES DO BRASIL LTDA., nos autos da reclamação nº 25.03.0564.001.00023-301 apresentada por THAIS MARIA BEZERRA DOS SANTOS em trâmite neste órgão, servimo-nos desta para solicitar, por gentileza, o protocolo da Petição e documentos em anexos.

Ficamos à disposição no que for necessário.

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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: 2503056400100023301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: GREE ELECTRIC APPLIANCES DO BRASIL LTDA

Nome Fantasia: GREE

CPF/CNPJ: 03.519.135/0001-56

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (92) 2123-6900

E-mail Institucional: sac_grupo@gree-am.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 **12/05/2025 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 defesa escrita/contestação ou 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.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/zne-xdfb-mdt>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): THAIS MARIA BEZERRA DOS SANTOS - **CNPJ/CPF:** 060.104.633-19

Endereço: Rua 115 - 35 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-150

Telefone: (85) 98932-4566

22/04/2025 13:43

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

E-mail: THAISSANTOS.CONTATO6@GMAIL.COM

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a parte consumidora que, no dia 08 de outubro de 2024, realizou, juntamente com a empresa Acal, a compra de um ar-condicionado inverter G-Classic da marca Green, onde o valor total foi de R\$ 2.399,00 (dois mil trezentos e noventa e nove reais). A instalação, caso fosse feita por um funcionário da empresa, teria garantia de 5 anos e, caso fosse realizada por uma empresa particular, o prazo seria de 90 dias. A consumidora optou por realizar a instalação com uma empresa particular. No dia 30 de dezembro de 2024, a consumidora abriu um chamado junto ao SAC da empresa reclamada. Esse chamado estava dentro do prazo, que era até o dia 08 de janeiro de 2025. Posteriormente ao chamado, foi informado que seria realizada uma visita técnica. Porém, após 30 dias sem obter resposta, a consumidora questionou novamente e foi informada de que a assistência havia aceitado a visita, mas não a havia realizado. Então, foi feita uma nova solicitação. No dia 11 de fevereiro de 2025, um funcionário entrou em contato via WhatsApp com a consumidora, questionando o endereço para realizar a visita. Entretanto, o funcionário não compareceu na data marcada e só respondeu no dia 24 de fevereiro de 2025, informando que teve uma crise de asma e, por esse motivo, não compareceu ao local. Na data 03 de março de 2025, a consumidora recebeu, via WhatsApp, um relatório técnico alegando que a visita havia sido realizada e que o credenciado observou que o equipamento estava operando dentro dos parâmetros estabelecidos pelo fabricante. No entanto, a consumidora informou que o relatório era indevido, já que o credenciado sequer compareceu à sua residência. Posteriormente, a consumidora foi informada para desconsiderar o relatório, pois ele havia sido enviado por engano. Após a consumidora relatar que procuraria o Procon, a empresa elaborou um novo relatório com base apenas nas fotos enviadas anteriormente pela reclamante. Nesse documento, a empresa alegou que o aparelho havia sido instalado na divisa de dois quartos, o que comprometeria a troca de calor, e que a condensadora não estava corretamente instalada, comprometendo seu desempenho e gerando vibrações excessivas. A consumidora não concorda que um relatório técnico seja feito apenas com base na análise de fotos enviadas, pois, se anteriormente uma visita foi marcada e não ocorreu, isso demonstra a importância da inspeção presencial para a elaboração do relatório. Por esse motivo, além da desorganização e falta de comunicação da empresa, a consumidora procurou a sede deste órgão para tentar solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto a consumidora requer, a troca do aparelho por outro, caso esse novo venha incluso a garantia assim como o anterior, ou o estorno do valor anteriormente pago.

Maracanaú/CE, 22 de Abril de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



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

PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____