

**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 @	GREE ELECTRIC APPLIANCES DO BRASIL LTDA	03.519.135/0001-56	25.03.0564.001.00023-30

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 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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

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.

TRATATIVAS

14/03/2025 - Carta

Situação: Aberta