

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

N.A/CIP nº 25080564001000343

**HARMAN DO BRASIL INDÚSTRIA ELETRÔNICA
E PARTICIPAÇÕES LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ
nº 88.315.379/0001-70, vem, respeitosamente, perante este órgão, apresentar
resposta à reclamação proposta por **ELAINE GONÇALVES DOS SANTOS**,
inscrita no CPF nº 784.540.503-53, o que faz nos termos do art. 44 do Decreto nº
2.181/1997, conforme razões a seguir:

I – SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

Trata-se de reclamação pela qual a consumidora relata que
adquiriu uma caixa de som, marca JBL, modelo Partybox Club 120, no dia
04/02/2025, no valor de R\$ 2.599,00.

Alega que o referido produto apresentou vício, tendo
encaminhado a assistência técnica em três oportunidades, porém, não recebeu o
devido atendimento, mantendo os mesmos vícios.

Diante disso, requer a substituição do produto.

***II – PRELIMINARMENTE
DA NECESSIDADE DE PERÍCIA TÉCNICA SOB PENA DE
CERCEAMENTO DE DEFESA***

Em caráter preliminar, cumpre observar que **a controvérsia gira em torno de suposto mau funcionamento do equipamento de som da reclamante.**

Após análise técnica, **a assistência técnica autorizada constatou que o produto não apresenta o defeito relatado pelo cliente.**

A consumidora, contudo, discorda da constatação da assistência técnica, o que faz com base em alegações destituídas de prova.

Nesse contexto, acaso este n. Órgão entenda que a avaliação da assistência técnica não seja suficiente, o que se admite pelo debate, será necessária perícia técnica para verificar a **causa do suposto mau funcionamento no produto.**

Com todas as vênias, não é lícito, pois **configuraria cerceamento de defesa,** que a avaliação da assistência técnica seja desconsiderada e o caso decidido com base em simples presunção de que o mau funcionamento do produto – **não comprovado** – é decorrente de vício de qualidade, o que se admite a título argumentativo.

Constata-se, pelos fatos expostos à reclamação, a necessidade de prática de atos complexos, por depender de dilação probatória, em observância à ampla defesa e ao contraditório, a fim de se chegar à verdade dos fatos.

Assim, caso não seja possível a realização de perícia técnica, verifica-se que a reclamação deve ser julgada não fundamentada ou extinta sem análise de mérito.

Nesse sentido, *data vênias*, cabe referir que outros órgãos administrativos de defesa do consumidor já se manifestaram quanto a impossibilidade de análise dos fatos, sem a necessidade de realização de prova técnica, através de perícia por profissional técnico habilitado:

Analisando os autos, ponderando os documentos e informações contidas, não há como dar procedência a reclamação A MULTAR A EMPRESA, ressaltando que, pela análise sob a exclusiva ótica do Código de Defesa do Consumidor, essa discussão demandaria provas mais acuradas, como testemunhal, e até pericial.

(...)

JULGAR IMPROCEDENTE / INSUBSISTENTE a presente reclamação por não identificar infração a norma consumerista, em virtude da ausência de provas que indiquem a má-prestação do serviço ou culpa do fornecedor no caso concreto. Assim, o objeto deve ser analisado pela ótica cível, a fim de serem eventualmente apuradas as responsabilidades por meio de realização de perícia do produto.

(Processo: 17.001.006.20-0022876, Procon Tocantins, Julgado em 20/02/2021)

**PRODUTO COM VÍCIO – LAUDO TÉCNICO ANEXADO AOS AUTOS -
NECESSIDADE DE PERÍCIA – ARQUIVAMENTO**

Observa-se, em realidade, que para a constatação de vício do produto, faz-se necessário uma perícia de um profissional na área onde emitirá um laudo técnico capaz de identificar se o laudo apresentado pelas empresas estão corretos ou não, afim de constatar se de fato o produto apresentara vício de fabricação.

É de se ter em mente, também, que este PROCON/JP ainda não conta com um setor específico de perícias, mais precisamente de um engenheiro civil. Logo, em termos concretos, compreende-se que não é atribuição do PROCON/JP, nos atuais moldes de seu organograma administrativo-interno, atuar na presente demanda, já que, para o bom deslinde da mesma, faz-se imperiosa a investigação técnica.

Portanto, sendo indispensável, por força das normas e do caso concreto, a análise técnica dos fatos, e por não produzirmos, nesta Secretaria, prova pericial, nos falta um pressuposto de desenvolvimento válido e regular indispensável ao conhecimento da presente lide.

(Processo: 25.04.0090.001.00379-3, Procon João Pessoa, julgado em 04/08/2025)

E ainda:

Folheando os autos, verificamos que consta em anexo um laudo técnico de fls 36, onde demonstra claramente que o produto perdeu sua garantia pelo mau uso, em decorrência de oxidação. Não sendo o Órgão competente para julgar tal demanda, sendo necessária a abertura de reclamação na justiça comum, para a realização de uma nova perícia no aparelho.

As reclamadas não infringiram nenhuma disposição do CDC, pois estiveram à disposição do consumidor, dando-lhe as informações necessárias.

Ante o exposto, opinamos pela **IMPROCEDÊNCIA** da reclamação proposta por **JOÃO ONOFRE TRINDADE FILHO**, em face das Reclamadas: **MIRANDA COMPUTAÇÃO E JBL BRASIL**. Submeto o presente parecer ao crivo da Assessoria Jurídica desta Autarquia, em conformidade com o art. 53 da Lei nº 10.463 de 13 de maio de 2015.

(Processo: 25.001.0018.19-0001364, Procon Paraíba, Julgado em 16/08/2019)

No mesmo sentido, o entendimento da jurisprudência das Turmas Recursais dos Juizados Especiais:

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. **VÍCIO NO PRODUTO. ÓCULOS DE GRAU. NECESSIDADE DE PRODUÇÃO DE PROVA PERICIAL. COMPLEXIDADE DA CAUSA. COMPETÊNCIA DO JUIZADO ESPECIAL AFASTADA. PRELIMINAR ACOLHIDA.** RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. SENTENÇA DESCONSTITUÍDA. **FEITO EXTINTO SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO.** A C Ó R D Ã O Acordam os membros suplentes da Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do Estado do Ceará, por unanimidade de votos, CONHECER do recurso para DAR-LHE PROVIMENTO, nos termos do voto do relator. Fortaleza, 02 de dezembro de 2021. WILLER SÓSTENES DE SOUSA E SILVA juiz relator (TJ-CE - RI: 00056115020198060122 CE 0005611-50.2019.8 .06.0122, Relator.: WILLER SÓSTENES DE SOUSA E SILVA, Data de Julgamento: 02/12/2021, 2ª TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E CRIMINAIS, Data de Publicação: 06/12/2021) (grifo nosso)

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PERDAS E DANOS. DIREITO DO CONSUMIDOR. APARELHO DE TELEFONIA CELULAR. **VÍCIO NO PRAZO DE GARANTIA. RECUSA DO REPARO. ALEGATIVA DE MAU USO PELO CONSUMIDOR. LAUDO PERICIAL UNILATERAL E INCONCLUSIVO EM RELAÇÃO AO DEFEITO APRESENTADO. AUSÊNCIA DE PROVAS MÍNIMAS PELO**

CONSUMIDOR DO ZELO PELO BEM. ORDEM DE SERVIÇO CONSTANDO AVARIAS NO APARELHO. INCOMPETÊNCIA DO SISTEMA DO JUIZADO ESPECIAL PARA JULGAR A MATÉRIA. NECESSIDADE DE PROVA PERICIAL. MATÉRIA COMPLEXA. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. SENTENÇA DE MÉRITO ANULADA PARA RECONHECER A INCOMPETÊNCIA DO JUIZADO ESPECIAL. ACÓRDÃO Vistos, relatados e discutidos os autos acima epigrafados. Acordam os membros da Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do Estado do Ceará, por unanimidade de votos, CONHECER do recurso e NEGAR PROVIMENTO, para anular a sentença de primeiro grau, nos termos do voto da Relatora. Acórdão assinado pela Juíza Relatora, em conformidade com o art. 61 do regimento Interno das Turmas Recursais. Fortaleza, 23 de março de 2021. VALÉRIA MÁRCIA DE SANTANA BARROS LEAL JUÍZA RELATORA (TJ-CE - RI: 00061416320168060153 CE 0006141-63.2016.8.06.0153, Relator: VALERIA MÁRCIA DE SANTANA BARROS LEAL, Data de Julgamento: 23/03/2021, 1ª TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E CRIMINAIS, Data de Publicação: 23/03/2021) (grifo nosso)

MONOCRÁTICA RECURSO INOMINADO DA ACIONADA. O NOVO REGIMENTO DAS TURMAS RECURSAIS, RESOLUÇÃO Nº 02/2021, ESTABELECEU A COMPETÊNCIA DO RELATOR PARA JULGAR MONOCRATICAMENTE MATÉRIAS COM UNIFORMIZAÇÃO DE JURISPRUDÊNCIA OU ENTENDIMENTO SEDIMENTADO. DEMANDAS REPETITIVAS. CONDIÇÕES DE ADMISSIBILIDADE PREENCHIDAS. CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. LEI Nº 9099/95. **ALEGAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS POR VÍCIO DO PRODUTO. NECESSIDADE DE PERICIA. CAUSA COMPLEXA. IMPERIOSA NECESSIDADE DE PERÍCIA. INCOMPETÊNCIA ABSOLUTA DOS JUIZADOS. IMPOSSIBILIDADE DE EXAME DE MATÉRIA CONTROVERSA NO ÂMBITO DO JUIZADO ESPECIAL. SENTENÇA ANULADA. EXTINÇÃO DO FEITO SEM JULGAMENTO DO MÉRITO.** RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (Classe: Recurso Inominado, Número do Processo: 0009263-57.2022.8.05.0103, Relator(a): MARIA VIRGÍNIA ANDRADE DE FREITAS CRUZ, Publicado em: 18/05/2023)

Deste modo, eventual julgamento de procedência da reclamação e arbitramento de multa com base na presunção de que as alegações da reclamada são falsas, a despeito da **prova técnica apresentada, sem a possibilidade de realização de perícia técnica nestes autos, significa grave e inaceitável cerceamento de defesa**, o que viola o inciso LV do art. 5º da Constituição Federal, segundo o qual: *“aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ele inerentes”*.

Assim, devido ao grau de complexidade da matéria, que demanda perícia técnica, de rigor a extinção deste processo administrativo.

III – DOS ESCLARECIMENTOS

Pois bem. No caso concreto, cumpre esclarecer que o produto foi recebido pela Assistência Técnica, na primeira oportunidade, no dia 01/04/2025, conforme Ordem de Serviço nº 2216996, pois a cliente alegava que o produto aumentava e diminuía o volume sem que fosse necessário fazer nenhum comando. Após isso, foi realizada avaliação pelo técnico responsável, com testes em circuitos do produto, bateria, e fontes, e **nenhum defeito eletrônico ou mecânico foi localizado**. Após o registro dos testes, o produto foi entregue ao consumidor em pleno funcionamento.

Contudo, após 4 dias de uso, o produto foi recebido pela Assistência Técnica, novamente, no dia 08/04/2025, conforme Ordem de Serviço nº 2217106, com a alegação de que o produto funcionou de 10h a 17h e, após esse horário, voltou a apresentar o defeito anteriormente alegado, mesmo estando com a bateria completa. Assim, a assistência técnica procedeu com novos testes funcionais no aparelho, com 1 dia e meio de funcionamento ininterrupto, mais um teste de 5 horas consecutivas registrado em vídeo. Novamente, **não foi constatado qualquer vício eletrônico ou mecânico do produto**, comprovando-se que se encontrava dentro das características da fabricante. Sendo assim, o produto foi devolvido à reclamante.

Mais tarde, após 2 meses, em 17/06/2025, a cliente enviou o produto mais uma vez à Assistência Técnica ocasião em que foi aberta uma nova Ordem

de Serviço, nº 2218137, sendo, portanto, realizada a avaliação técnica outra vez. Foram efetuados, novamente, diversos testes de funcionamento, durante dias, pelos técnicos da assistência técnica, contudo, não foi constatado qualquer vício eletrônico ou mecânico do produto, sendo verificado que o som reduzia pois o aparelho (telefone) que estava conectado à caixa de som recebia notificações próprias, as quais interferiam no volume da caixa, em razão da conexão *bluetooth*. Tal situação não se trata de vício, sendo causa normal da reprodução de áudio pela conexão *bluetooth*.

Cumprido, ainda, ressaltar que, na data da retirada do aparelho, na terceira ocasião, a cliente foi devidamente orientada por técnico, de forma pessoal, que explicou e, em sua presença, testou o produto e demonstrou a situação narrada (quando o celular está conectado à caixa de som via *bluetooth* e recebe notificação), evidenciando que é natural que o som (ex.: música) que está sendo reproduzido na caixa de som diminua, pois a notificação recebida também é sonora.

Por fim, foi orientada que, para que o volume volte à intensidade normal, basta que seja novamente aumentado na própria caixa de som ou pelo aparelho nela conectado, através dos botões de volume.

Importante ressaltar o aparelho passou por horas de testes de funcionamento junto a assistência técnica, em mais de uma oportunidade, e não foi constatado qualquer vício no referido aparelho. Ainda, o técnico permaneceu em atendimento, que durou cerca de 1 hora, com a consumidora a fim de demonstrar a situação e prestar as orientações quanto à regularização do volume. É o que se comprova dos testes realizados pela assistência técnica, os quais foram devidamente registrados em vídeo, que a reclamada, desde já, se prontifica a exibir em sede de audiência.



Logo, o que se percebe é que o equipamento está em plenas condições de uso, não se sabendo, contudo, a quais condições de ambiente está inserido, assim como o modo que a cliente o tem utilizado.

A reclamada informa ainda que, no Manual do proprietário, constam os cuidados necessários para a utilização do produto. Assim como, as orientações para a instalação e uso do produto.

É de ressaltar que embora a assistência técnica não tenha constatado vício de fabricação, procurou solucionar todos os problemas alegados pela consumidora, prestando o atendimento com a máxima atenção, da melhor forma possível, e cumpriu com o prazo para atendimento, estabelecido no Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, cumpre informar que o produto foi retirado pela consumidora no dia 17/06/2025, no mesmo dia em que foi realizado o atendimento direto com o técnico responsável.

HARMAN		Autorizada Harman do Brasil		Ficha de Entrega	
Data de Entrega:		Procedência: CONSUMIDOR		Número da Ordem de Serviço: 2218137	
Tipo de Serviço: REINGRESSO DE GARANTIA				Web Code D2521861736780	
O status da sua ordem de serviço pode ser consultado através do site: www.gap.com.br/CustomerPortal					
Informações de assistência técnica					
Nome: O.PELLICANO ASSISTÊNCIA TÉCNICA		CNPJ: 29.673.545/0001-00			
E-mail: sac@opellcanoassistencia.com.br		Telefone: (85) 398969-0000 / (85) 398969-0000			
Endereço: ESPERANTO		Nº 1390		Bairro: VILA UNIÃO	
Cidade: FORTALEZA		Estado: CE			
Informações do cliente					
Nome: ELAINE GONCALVES DOS SANTOS		CPF/CNPJ: 784.540.503-53			
E-mail: elaineagconcalves0816@gmail.com		Telefone: (85) 389579258 / ()			
Endereço: 24		Nº 419		Bairro: JEREISSATI I	
Cidade: MARACANAÚ		Estado: CEARÁ			
Informações do produto					
Marca: JBL		Modelo: 28913763 - PARTY BOX CLUB 120 PRETO			
Nota Fiscal: 036956		Data Compra: 04/02/2025		Valor do produto: 2.599,00	
Nº Série: GG1261-100043499					
Solução:					
DEFEITO: CLIENTE REALTA QUE O VOLUME BAIXOU SOZINHO, TAMBÉM RELATOU QUE OS LEDS ESTAVAM COM DEFEITO					
Observação: AVARIAS: OXIDAÇÃO NA GRADE FRONTAL					
Acessórios: CAPA DE PROTEÇÃO, CABO AC					
Termos e condições					
Estou ciente sobre as condições previstas no Termo de Garantia que acompanhou o produto em especial, que o serviço de reparo ou troca não estende o prazo de garantia, que compreende 90 dias de garantia legal e 275 dias de garantia contratual, e é contado a partir da data constante na nota fiscal de compra do produto novo. Em caso de troca não será emitida nova nota fiscal de compra, pois a entrega de um produto novo está compreendida no serviço de assistência técnica coberto pela garantia.					
O prazo de garantia referente à prestação do serviço pela assistência técnica é de 90 dias contados da data da entrega do produto reparado ou substituído, constante na Ordem de Serviço de entrega.					
Tenho ciência de que devo conferir meu produto no momento da retirada e efetuar qualquer tipo de reclamação ou solicitação neste momento, caso meu produto não esteja nas mesmas condições em que deixei, não podendo reclamar posteriormente.					
Assinatura do cliente:		Elaine Gonçalves dos Santos		Data: 17/06/2025	

Nesse contexto, forçoso reconhecer que a reclamada agiu de boa-fé e cumpriu seus deveres legais até o momento.

Ratifica-se, por fim, que a HARMAN tem sua atuação norteadada pelos princípios da boa-fé e da confiança, pautada pelo respeito e auxílio no relacionamento com seus clientes.

IV – DOS PEDIDOS

Ante o exposto requer a reclamada se digne este n. Órgão: **(i)** extinguir o processo administrativo, sem análise de mérito, em razão da necessidade de perícia técnica; **(ii)** subsidiariamente, em havendo possibilidade de realização de perícia técnica nesses autos, promova-a, a fim de se chegar à verdade dos fatos; **(iii)** ou ainda, julgar improcedente (não fundamentada) a reclamação, notadamente diante da avaliação técnica realizada a atestar que o produto não apresenta defeito; com a baixa e arquivamento deste expediente.

Termos em que, pede deferimento.

Porto Alegre, 17 de setembro de 2025.



FERNANDO HACKMANN RODRIGUES
OAB/RS 18.660

TERMO DE GARANTIA

- Esse termo tem vigência em território brasileiro, sobrepondo-se a qualquer termo de garantia oriundo de outro país contido neste produto, manual ou embalagem. A garantia ofertada somente é válida para os produtos que, por meio de nota fiscal, foram comprovadamente adquiridos no território brasileiro. Se o produto foi adquirido fora do território Brasileiro, contate o lojista ou distribuidor local.

- The offered warranty is only available for products which were purchased (receipt is mandatory) in Brazilian territory. If purchased outside the Brazilian territory, contact your local dealer or distributor.

- La garantía ofrecida sólo es válida para los productos que se adquirieron demostrablemente (por factura) en Brasil. Si el producto ha sido adquirido fuera del territorio brasileño, póngase en contacto con el vendedor o distribuidor local.

Este produto foi cuidadosamente avaliado em todas as fases do processo de fabricação. Entretanto, na improvável ocorrência de alguma falha na fabricação ou defeito do material empregado, o problema será examinado pela Assistência Técnica Autorizada Harman de sua região.

Condições de garantia:

-A garantia é designada ao comprador original, detentor da nota fiscal de compra que deverá obrigatoriamente ser apresentada.

-Em casos de produtos que devem ser instalados: A garantia somente será concedida se o produto for instalado por profissional especializado;

-A Harman dá cobertura a todas as partes, peças ou componentes que apresentarem falha na fabricação dentro da vigência do prazo de garantia.

Não será concedida a garantia quando:

-Se a NF de compra for de alguma forma alterada ou se tornar ilegível;

-Alguma parte, peça ou componente do produto estiver violado;

-Se o produto sofrer avaria proveniente de queda bem como derramamento de alimentos ou líquidos de qualquer natureza;

-Se o número de série ou data de fabricação que indica o produto estiver rasgado ou ilegível;

Em casos de alto-falantes: O produto apresentar o cone rasgado ou danificado, o corpo do alto-falante torto ou a bobina queimada;

-Se, ao utilizar o equipamento, não forem observadas as instruções e advertências contidas no manual do usuário;

-Se o defeito for provocado por: equipamentos externos defeituosos ou incompatíveis tecnicamente conectados ao produto. Variação da rede elétrica, ligação em tensão não indicada ou descargas atmosféricas (raios); exposições à umidade, poeira, luz solar e salinidade excessivas;

Para maior agilidade no atendimento tenha em mãos a NF e o modelo exato do produto.

www.harmandobrasil.com.br

E-mail: tecnica@harman.com

Atendimento Técnico: 0800-514161



TERMO DE GARANTIA

- Esse termo tem vigência em território brasileiro, sobrepondo-se a qualquer termo de garantia oriundo de outro país contido neste produto, manual ou embalagem. A garantia ofertada somente é válida para os produtos que, por meio de nota fiscal, foram comprovadamente adquiridos no território brasileiro. Se o produto foi adquirido fora do território Brasileiro, contate o lojista ou distribuidor local.

- The offered warranty is only available for products which were purchased (receipt is mandatory) in Brazilian territory. If purchased outside the Brazilian territory, contact your local dealer or distributor.

- La garantía ofrecida sólo es válida para los productos que se adquirieron demostrablemente (por factura) en Brasil. Si el producto ha sido adquirido fuera del territorio brasileño, póngase en contacto con el vendedor o distribuidor local.

Este produto foi cuidadosamente avaliado em todas as fases do processo de fabricação. Entretanto, na improvável ocorrência de alguma falha na fabricação ou defeito do material empregado, o problema será examinado pela Assistência Técnica Autorizada Harman de sua região.

Condições de garantia:

-A garantia é designada ao comprador original, detentor da nota fiscal de compra que deverá obrigatoriamente ser apresentada.

-Em casos de produtos que devem ser instalados: A garantia somente será concedida se o produto for instalado por profissional especializado;

-A Harman dá cobertura a todas as partes, peças ou componentes que apresentarem falha na fabricação dentro da vigência do prazo de garantia.

Não será concedida a garantia quando:

-Se a NF de compra for de alguma forma alterada ou se tornar ilegível;

-Alguma parte, peça ou componente do produto estiver violado;

-Se o produto sofrer avaria proveniente de queda bem como derramamento de alimentos ou líquidos de qualquer natureza;

-Se o número de série ou data de fabricação que indica o produto estiver rasgado ou ilegível;

Em casos de alto-falantes: O produto apresentar o cone rasgado ou danificado, o corpo do alto-falante torto ou a bobina queimada;

-Se, ao utilizar o equipamento, não forem observadas as instruções e advertências contidas no manual do usuário;

-Se o defeito for provocado por: equipamentos externos defeituosos ou incompatíveis tecnicamente conectados ao produto. Variação da rede elétrica, ligação em tensão não indicada ou descargas atmosféricas (raios); exposições à umidade, poeira, luz solar e salinidade excessivas;

Para maior agilidade no atendimento tenha em mãos a NF e o modelo exato do produto.

www.harmandobrasil.com.br

E-mail: tecnica@harman.com

Atendimento Técnico: 0800-514161



TERMO DE GARANTIA

- Esse termo tem vigência em território brasileiro, sobrepondo-se a qualquer termo de garantia oriundo de outro país contido neste produto, manual ou embalagem. A garantia ofertada somente é válida para os produtos que, por meio de nota fiscal, foram comprovadamente adquiridos no território brasileiro. Se o produto foi adquirido fora do território Brasileiro, contate o lojista ou distribuidor local.

- The offered warranty is only available for products which were purchased (receipt is mandatory) in Brazilian territory. If purchased outside the Brazilian territory, contact your local dealer or distributor.

- La garantía ofrecida sólo es válida para los productos que se adquirieron demostrablemente (por factura) en Brasil. Si el producto ha sido adquirido fuera del territorio brasileño, póngase en contacto con el vendedor o distribuidor local.

Este produto foi cuidadosamente avaliado em todas as fases do processo de fabricação. Entretanto, na improvável ocorrência de alguma falha na fabricação ou defeito do material empregado, o problema será examinado pela Assistência Técnica Autorizada Harman de sua região.

Condições de garantia:

-A garantia é designada ao comprador original, detentor da nota fiscal de compra que deverá obrigatoriamente ser apresentada.

-Em casos de produtos que devem ser instalados: A garantia somente será concedida se o produto for instalado por profissional especializado;

-A Harman dá cobertura a todas as partes, peças ou componentes que apresentarem falha na fabricação dentro da vigência do prazo de garantia.

Não será concedida a garantia quando:

-Se a NF de compra for de alguma forma alterada ou se tornar ilegível;

-Alguma parte, peça ou componente do produto estiver violado;

-Se o produto sofrer avaria proveniente de queda bem como derramamento de alimentos ou líquidos de qualquer natureza;

-Se o número de série ou data de fabricação que indica o produto estiver rasgado ou ilegível;

Em casos de alto-falantes: O produto apresentar o cone rasgado ou danificado, o corpo do alto-falante torto ou a bobina queimada;

-Se, ao utilizar o equipamento, não forem observadas as instruções e advertências contidas no manual do usuário;

-Se o defeito for provocado por: equipamentos externos defeituosos ou incompatíveis tecnicamente conectados ao produto. Variação da rede elétrica, ligação em tensão não indicada ou descargas atmosféricas (raios); exposições à umidade, poeira, luz solar e salinidade excessivas;

Para maior agilidade no atendimento tenha em mãos a NF e o modelo exato do produto.

www.harmandobrasil.com.br

E-mail: tecnica@harman.com

Atendimento Técnico: 0800-514161



TERMO DE GARANTIA

- Esse termo tem vigência em território brasileiro, sobrepondo-se a qualquer termo de garantia oriundo de outro país contido neste produto, manual ou embalagem. A garantia ofertada somente é válida para os produtos que, por meio de nota fiscal, foram comprovadamente adquiridos no território brasileiro. Se o produto foi adquirido fora do território Brasileiro, contate o lojista ou distribuidor local.

- The offered warranty is only available for products which were purchased (receipt is mandatory) in Brazilian territory. If purchased outside the Brazilian territory, contact your local dealer or distributor.

- La garantía ofrecida sólo es válida para los productos que se adquirieron demostrablemente (por factura) en Brasil. Si el producto ha sido adquirido fuera del territorio brasileño, póngase en contacto con el vendedor o distribuidor local.

Este produto foi cuidadosamente avaliado em todas as fases do processo de fabricação. Entretanto, na improvável ocorrência de alguma falha na fabricação ou defeito do material empregado, o problema será examinado pela Assistência Técnica Autorizada Harman de sua região.

Condições de garantia:

-A garantia é designada ao comprador original, detentor da nota fiscal de compra que deverá obrigatoriamente ser apresentada.

-Em casos de produtos que devem ser instalados: A garantia somente será concedida se o produto for instalado por profissional especializado;

-A Harman dá cobertura a todas as partes, peças ou componentes que apresentarem falha na fabricação dentro da vigência do prazo de garantia.

Não será concedida a garantia quando:

-Se a NF de compra for de alguma forma alterada ou se tornar ilegível;

-Alguma parte, peça ou componente do produto estiver violado;

-Se o produto sofrer avaria proveniente de queda bem como derramamento de alimentos ou líquidos de qualquer natureza;

-Se o número de série ou data de fabricação que indica o produto estiver rasgado ou ilegível;

Em casos de alto-falantes: O produto apresentar o cone rasgado ou danificado, o corpo do alto-falante torto ou a bobina queimada;

-Se, ao utilizar o equipamento, não forem observadas as instruções e advertências contidas no manual do usuário;

-Se o defeito for provocado por: equipamentos externos defeituosos ou incompatíveis tecnicamente conectados ao produto. Variação da rede elétrica, ligação em tensão não indicada ou descargas atmosféricas (raios); exposições à umidade, poeira, luz solar e salinidade excessivas;

Para maior agilidade no atendimento tenha em mãos a NF e o modelo exato do produto.

www.harmandobrasil.com.br

E-mail: tecnica@harman.com

Atendimento Técnico: 0800-514161



CERTIFICADO DE GARANTIA



Nome: _____ Data Nasc.: ____/____/____

Endereço: _____

Bairro: _____ CEP: _____ Fone: _____

Cidade: _____ Estado: _____

Revendedora: _____

Endereço: _____ CEP: _____ Fone: _____

Bairro: _____ Cidade: _____ Estado: _____

Nº Nota Fiscal: _____ Modelo: _____

www.harmandobrasil.com.br

E-mail: tecnica@harman.com

Atendimento Técnico: 0800-514161

Cód.: 019397 - Rev.: 00 - 03/17

CERTIFICADO DE GARANTIA



Nome: _____ Data Nasc.: ____/____/____

Endereço: _____

Bairro: _____ CEP: _____ Fone: _____

Cidade: _____ Estado: _____

Revendedora: _____

Endereço: _____ CEP: _____ Fone: _____

Bairro: _____ Cidade: _____ Estado: _____

Nº Nota Fiscal: _____ Modelo: _____

www.harmandobrasil.com.br

E-mail: tecnica@harman.com

Atendimento Técnico: 0800-514161

Cód.: 019397 - Rev.: 00 - 03/17

CERTIFICADO DE GARANTIA



Nome: _____ Data Nasc.: ____/____/____

Endereço: _____

Bairro: _____ CEP: _____ Fone: _____

Cidade: _____ Estado: _____

Revendedora: _____

Endereço: _____ CEP: _____ Fone: _____

Bairro: _____ Cidade: _____ Estado: _____

Nº Nota Fiscal: _____ Modelo: _____

www.harmandobrasil.com.br

E-mail: tecnica@harman.com

Atendimento Técnico: 0800-514161

Cód.: 019397 - Rev.: 00 - 03/17

CERTIFICADO DE GARANTIA



Nome: _____ Data Nasc.: ____/____/____

Endereço: _____

Bairro: _____ CEP: _____ Fone: _____

Cidade: _____ Estado: _____

Revendedora: _____

Endereço: _____ CEP: _____ Fone: _____

Bairro: _____ Cidade: _____ Estado: _____

Nº Nota Fiscal: _____ Modelo: _____

www.harmandobrasil.com.br

E-mail: tecnica@harman.com

Atendimento Técnico: 0800-514161

Cód.: 019397 - Rev.: 00 - 03/17



Autorizada Harman do Brasil

Ficha de Entrega

Data de Entrega: 04/04/2025 08:37

Procedência: CONSUMIDOR

Número da Ordem de Serviço: 2216996

Tipo de Serviço: GARANTIA

Web Code D2521659597615

O status da sua ordem de serviço pode ser consultado através do site: www.gap.com.br/CustomerPortal

Informações da assistência técnica

Nome: O PELICANO ASSISTENCIA TÉCNICA

CNPJ: 29.073.545/0001-00

E-mail: sac@opelicanoassistencia.com.br

Telefone: (85) 98969-0000 / (85) 98969-0000

Endereço: ESPERANTO

Nº 1390

Bairro: VILA UNIÃO

Cidade: FORTALEZA

Estado: CE

Informações do cliente

Nome: ELAINE GONCALVES DOS SANTOS

CPF/CNPJ: 784.540.503-53

E-mail: elainegoncalves0816@gmail.com

Telefone: (85) 89579258 / ()

Endereço: 24

Nº 419

Bairro: JEREISSATI I

Cidade: MARACANAÚ

Estado: CEARA

Informações do produto

Marca: JBL

Modelo: 28913763 - PARTY BOX CLUB 120 PRETO

Nota Fiscal: 036956

Data Compra: 04/02/2025

Valor do produto: 1.570,58

NºSerie: GG1261-IO0043499

Solução: Produto Funcionando

Observação: DEFEITO: CLIENTE RELATA QUE O EQUIPAMENTO QUANDO ESTÁ TOCANDO E AUMENTA O VOLUME, ABAIXA O VOLUME SOZINHO.

Acessórios: CABO.

Termos e condições

Estou ciente sobre as condições previstas no Termo de Garantia que acompanhou o produto em especial, que o serviço de reparo ou troca não estende o prazo de garantia, que compreende 90 dias de garantia legal e 275 dias de garantia contratual, e é contado a partir da data constante na nota fiscal de compra do produto novo. Em caso de troca não será emitida nova nota fiscal de compra, pois a entrega de um produto novo está compreendida no serviço de assistência técnica coberto pela garantia.

O prazo de garantia referente à prestação do serviço pela assistência técnica é de 90 dias contados da data da entrega do produto reparado ou substituído, constante na Ordem de Serviço de entrega.

Tenho ciência de que devo conferir meu produto no momento da retirada e efetuar qualquer tipo de reclamação ou solicitação neste momento, caso meu produto não esteja nas mesmas condições em que deixei, não podendo reclamar posteriormente.

Assinatura do cliente: Elaine Goncalves dos Santos

Data: 04/04/2025



Autorizada Harman do Brasil

Ficha de Abertura

Data de Abertura: 08/04/2025 11:11	Procedência: CONSUMIDOR	Número da Ordem de Serviço: 2217106
Tipo de Serviço: REINGRESSO DE GARANTIA		Web Code D2521721202616

O status da sua ordem de serviço pode ser consultado através do site: www.gap.com.br/CustomerPortal

Informações da assistência técnica

Nome: O PELICANO ASSISTENCIA TÉCNICA	CNPJ: 29.073.545/0001-00
E-mail: sac@opelicanoassistencia.com.br	Telefone: (85) 98969-0000 / (85) 98969-0000
Endereço: ESPERANTO N° 1390	Bairro: VILA UNIÃO
Cidade: FORTALEZA	Estado: CE

Informações do cliente

Nome: ELAINE GONCALVES DOS SANTOS	CPF/CNPJ: 784.540.503-53
E-mail: elainegoncalves0816@gmail.com	Telefone: (85) 89579258 / ()
Endereço: 24 N° 419	Bairro: JEREISSATI I
Cidade: MARACANAÚ	Estado: CEARA

Informações do produto

Marca: JBL	Modelo: 28913763 - PARTY BOX CLUB 120 PRETO	
Nota Fiscal: 036956	Data Compra: 04/02/2025	Valor do produto: 2.599.00
N°Serie: GG1261-IO0043499		
Observação: DEFEITO: CLIENTE RELATA QUE APÓS O EQUIPAMENTO TER SIDO UTILIZADO NO PERÍODO DE 10:00 AS 17:00, O MESMO COMEÇOU A TER UM DIMINUIÇÃO MUITO NÍTIDA NO VOLUME, ERRO COMEÇOU A PERSISTIR MESMO O EQUIPAMENTO		
Acessórios: EMBALAGEM COMPLETA.		

Termos e condições

Autorizo a Assistência Técnica Autorizada a abrir e manusear componentes do produto visando a realização da análise e diagnóstico dos problemas que relatei.

Estou ciente de que, se for necessário abrir o produto, alguns componentes podem ser danificados para se chegar ao diagnóstico, e, caso seja constatado um defeito não coberto pela garantia (decorrente de mau uso, por exemplo), os custos de reposição desses componentes serão de minha responsabilidade.

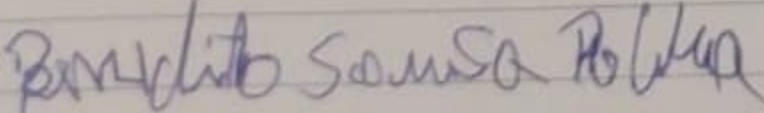
Estou ciente sobre as condições previstas no Termo de Garantia que acompanhou o produto, em especial, que o serviço de reparo ou troca não estende o prazo de garantia, que compreende 90 dias de garantia legal e 275 dias de garantia contratual, e é contado a partir da data constante na nota fiscal de compra do produto novo.

Em caso de troca não será emitida nova nota fiscal de compra, pois a entrega de um produto novo está compreendida no serviço de assistência técnica coberto pela garantia.

Estou ciente de que serei contatado sobre a disponibilidade do produto para retirada por e-mail ou telefone. Pela presente manifestação livre de vontade, declaro que, se não retirar o produto em até 90 dias após ter sido informado de que está à minha disposição, renuncio à propriedade do bem em favor da Harman do Brasil.

A previsão de conserto do produto é de até 30 dias após a data de emissão da Ordem de Serviço, podendo ser estendida até 180 dias de acordo com o § 2º art. 18 do CDC.

Concordo que a Harman do Brasil tem autonomia para deslocar este produto para outra Assistência Técnica Autorizada ou para a fábrica, sendo ela a responsável pelos custos desse transporte e pela integridade do produto.

Assinatura do cliente: 	Data: 8 de 4
---	--------------

Data de Abertura: 17/06/2025 13:32

Procedência: CONSUMIDOR

Número da Ordem de Serviço: 2218137

Tipo de Serviço: REINGRESSO DE GARANTIA

Web Code D2521861736780

O status da sua ordem de serviço pode ser consultado através do site: www.gap.com.br/CustomerPortal

Informações da assistência técnica

Nome: O PELICANO ASSISTENCIA TÉCNICA

CNPJ: 29.073.545/0001-00

E-mail: sac@opelicanoassistencia.com.br

Telefone: (85) 98969-0000 / (85) 98969-0000

Endereço: ESPERANTO

Nº 1390

Bairro: VILA UNIÃO

Cidade: FORTALEZA

Estado: CE

Informações do cliente

Nome: ELAINE GONCALVES DOS SANTOS

CPF/CNPJ: 784.540.503-53

E-mail: elainegoncalves0816@gmail.com

Telefone: (85) 89579258 / ()

Endereço: 24

Nº 419

Bairro: JEREISSATI I

Cidade: MARACANAÚ

Estado: CEARA

Informações do produto

Marca: JBL

Modelo: 28913763 - PARTY BOX CLUB 120 PRETO

Nota Fiscal: 036956

Data Compra: 04/02/2025

Valor do produto: 2.599.00

NºSerie: GG1261-IO0043499

Observação:

DEFEITO: CLIENTE REALATA QUE O VOLUME BAIXOU SOZINHO, TAMBÉM RELATOU QUE OS LEDS ESTAVAM COM DEFEITO
AVARIAS: OXIDAÇÃO NA GRADE FRONTAL.

Acessórios:

CAPA DE PROTEÇÃO, CABO AC

Termos e condições

Autorizo a Assistência Técnica Autorizada a abrir e manusear componentes do produto visando a realização da análise e diagnóstico dos problemas que relatei.

Estou ciente de que, se for necessário abrir o produto, alguns componentes podem ser danificados para se chegar ao diagnóstico, e, caso seja constatado um defeito não coberto pela garantia (decorrente de mau uso, por exemplo), os custos de reposição desses componentes serão de minha responsabilidade.

Estou ciente sobre as condições previstas no Termo de Garantia que acompanhou o produto, em especial, que o serviço de reparo ou troca não estende o prazo de garantia, que compreende 90 dias de garantia legal e 275 dias de garantia contratual, e é contado a partir da data constante na nota fiscal de compra do produto novo.

Em caso de troca não será emitida nova nota fiscal de compra, pois a entrega de um produto novo está compreendida no serviço de assistência técnica coberto pela garantia.

Estou ciente de que serei contatado sobre a disponibilidade do produto para retirada por e-mail ou telefone. Pela presente manifestação livre de vontade, declaro que, se não retirar o produto em até 90 dias após ter sido informado de que está à minha disposição, renuncio à propriedade do bem em favor da Harman do Brasil.

A previsão de conserto do produto é de até 30 dias após a data de emissão da Ordem de Serviço, podendo ser estendida até 180 dias de acordo com o § 2º art. 18 do CDC.

Concordo que a Harman do Brasil tem autonomia para deslocar este produto para outra Assistência Técnica Autorizada ou para a fábrica, sendo ela a responsável pelos custos desse transporte e pela integridade do produto.

Assinatura do cliente:

Elaine Gonçalves dos Santos

Data:

17/06/2025