



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: 2504056400100002301

Ao representante legal de:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: HISENSE GORENJE DO BRASIL IMPORTACAO E COMERCIO DE ELETRODOMESTICO LTDA.

Nome Fantasia: GORENJE DO BRASIL LTDA.

PF/CNPJ: 16.538.529/0001-01

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (11) 3168-4865

E-mail Institucional:

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 **05/05/2025 às 09:00** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação 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, 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 trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): SAVIO FERREIRADE FREITAS – **CNPJ/CPF:** 055.173.583-06

Endereço: Rua 112C - 184 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61920-500

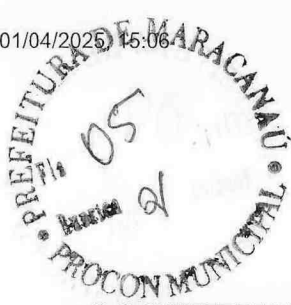
Telefone: (85) 98673-0040

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata o consumidor que em 02 de dezembro de 2024 comprou um aparelho de ar-condicionado da fabricante HISENSE GORENJE, e recebeu o aparelho em Janeiro de 2025.

Em fevereiro de 2025, o consumidor notou um vício no seu aparelho que comprometeu seu desempenho, no mesmo dia ele entrou em comunicação com a reclamada, e lhe foi dito que eles encontrariam uma assistência técnica sem dar maiores informações, e diariamente após isso o consumidor entrava em comunicação via WhatsApp cobrando a reclamada sobre a assistência, mas a resposta sempre era a mesma, que estavam buscando uma assistência técnica, e isso se



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

repetiu por quase 15 (QUINZE) dias. Dia 17 de março, uma assistência técnica entrou em contato com o consumidor, alegando que o numero de protocolo só foi aberto dia 03 de março, o consumidor rebateu a informação e mostrou que desde 15 de fevereiro vem mantendo contato com a reclamada. A assistência então o orientou o consumidor a pedir a troca do produto ou o ressarcimento. O consumidor entrou em contato novamente com a reclamada para solicitar o reembolso, porém até a presente data a reclamada não fez. Por isso o consumidor se dirigiu até a sede deste órgão para buscar uma tratativa eficaz.

Pedido:

Diante do exposto o consumidor requer o reembolso do valor pago.

Maracanaú/CE, 01 de Abril de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por (assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____