



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00073-3

Data/Hora de Abertura: 23/10/2025 às 11:30:30

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: FÁBIO DA COSTA ROCHA

CPF do Consumidor: 878.847.203-53

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
PHILCO ELETRONICOS SA	PHILCO ELETRONICOS SA	11.283.356/0002-87	25.10.0564.001.00073-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

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 o consumidor que realizou a compra de um aparelho de ar-condicionado no dia 29/05/2025, conforme nota fiscal nº 210615, na empresa JCM Niterói Refrigeração Ltda., modelo EVAP PHILCO HW 12K 220V F ECO INV R32 PAC12FC e COND PHILCO HW 12K 220V F ECO INV R32 PAC12FC.



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

Informa o consumidor que o aparelho não está gelando adequadamente, ressaltando que adquiriu o produto com a capacidade indicada para o ambiente em que seria instalado. Relata, ainda, que entrou em contato com a assistência técnica autorizada, tendo sido realizadas duas visitas de dois técnicos, os quais constataram que o equipamento não está refrigerando, mas não apresentaram diagnóstico conclusivo sobre o defeito.

Diante da ausência de solução e da persistência do problema, o consumidor buscou o Procon em busca de providências e solução definitiva para o caso.

Pedido: Requer o consumidor a restituição do valor pago pelo produto, diante da falha constatada e da ausência de reparo eficaz dentro de prazo razoável.

TRATATIVAS

23/10/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta