



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00015-3

Data/Hora de Abertura: 06/10/2025 às 10:22:07

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: TARCISIO EUGÊNIO DA SILVA

CPF do Consumidor: 032.610.713-46

Nome do Procurador: HUDSON LINDEMBERG DA SILVA MARTINS

CPF do Procurador: 022.460.593-30

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
TCL SEMP	TCL SEMP Indústria e Comércio de Eletroeletrônicos S/A	24.227.491/0001-76	25.10.0564.001.00015-301
TCL DISTRIBUIDORA	TCL SERVICOS E DISTRIBUIDORA DE PRODUTOS INDUSTRIALIZADO S - EIRELI	19.598.694/0001-39	25.10.0564.001.00015-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Lavadora de roupa, louça e secadora



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

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:

Relata o consumidor que, no dia 01/04/2025, adquiriu uma máquina de lavar modelo L/S 11KG TCL C311WD 220V BC, conforme nota fiscal n.º 2344390, na loja Casas Bahia.

No entanto, já no mês seguinte à compra, o equipamento passou a apresentar falhas. Por se tratar de uma máquina do tipo "lava e seca", ao ser colocada na função de secagem, foi identificado o erro E5 no painel. Diante do problema, o consumidor entrou em contato com a assistência técnica autorizada, relatando a falha e encaminhando fotos do erro apresentado.

Foi agendada uma visita técnica, realizada no dia 21/08/2025, ocasião em que o técnico constatou que o motor estava oscilando e informou que seria necessário solicitar uma nova peça para substituição.

Posteriormente, no dia 10/09/2025, o consumidor foi informado de que a peça havia chegado e que a instalação seria realizada no dia 15/09/2025. Contudo, na data agendada, o serviço não foi realizado. Até o presente momento, nenhuma providência foi tomada, deixando o consumidor sem solução.

Diante da ausência de resposta e resolução por parte da assistência técnica, o consumidor buscou o auxílio do Procon, na tentativa de solucionar o problema de forma pacífica.

Pedido: Requer restituição integral do valor pago pela máquina, uma vez que não teve a entrega de um produto em condições adequadas de uso.

TRATATIVAS

06/10/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta