



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

Maracanaú, 20 de fevereiro de 2025.

PROCON - PROTEÇÃO E DEFESA AO CONSUMIDOR

MARACANAÚ – CE

FORNECEDOR: LG ELECTRONICS DO BRASIL LTDA

REF. CIP: 25.02.0564.001.00046-302

CONSUMIDOR: CRISIANA NOGUEIRA DA SILVA ROMAO

DA RECLAMAÇÃO

A consumidora adquiriu um ar-condicionado, na loja Carajás, em 13 de janeiro de 2025, pelo valor de R\$ 2.799,90. O produto foi desembalado apenas no dia da instalação, quando o técnico constatou um problema na passagem de energia da condensadora para a evaporadora. Ao entrar em contato com a loja, foi informada de que não poderiam confirmar o credenciamento do técnico e orientada a procurar a fornecedora, LG. Diante das dificuldades de contato com a empresa via WhatsApp, a consumidora realizou uma ligação direta, forneceu os dados do produto e foi gerado um protocolo com a promessa de envio de um técnico em 48 horas, prazo que não foi cumprido. Em nova tentativa de contato, foi solicitado o telefone do técnico que realizou a instalação. Até o momento, a consumidora não recebeu retorno nem solução para o problema.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

Diante do exposto, a consumidora requer o reparo ou a troca do produto.

DA RESPOSTA À RECLAMAÇÃO – CIP

Inicialmente, é importante ressaltar que a Reclamada preza pela qualidade no atendimento aos consumidores, valorizando a proximidade deste relacionamento e empenhando esforços para sanar as eventuais falhas na prestação de serviço, de forma a manter o compromisso de entregar produtos que proporcionem a melhor experiência a seus clientes.

Neste ato, a reclamada vem **ESCLARECER QUE O PRODUTO JÁ ENCONTRA-SE EM ANÁLISE TÉCNICA, DESDE O DIA 05/02/2025, COM ORDEM DE SERVIÇO RNN250205088842**

LEVANDO EM CONSIDERAÇÃO QUE A ORDEM DE SERVIÇO FOI ABERTA COM MENOS DE 30 DIAS, A CONSUMIDORA DEVERÁ AGUARDAR A ANÁLISE, EM CONFORMIDADE COM O CDC.

Dessa forma, resta comprovada a regularidade da conduta da Reclamada, requer o arquivamento da presente reclamação.

Por fim, requer que todas as intimações e pedidos de informações, sejam enviados, exclusivamente, à **LG ELECTRONICS DO BRASIL, para o endereço: AV. DOM PEDRO I, 7777, EDIFÍCIOS 1 E 2, DISTRITO DE PIRACANGAGUA, TAUBATÉ – SP, CEP: 12.091-000**, sob pena de nulidade.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

Termos em que,

Pede deferimento.

Juiz de Fora, 20 de fevereiro de 2025.

CARLOS ALEXANDRE MOREIRA WEISS

OAB/MG 63.513

OAB/CE 45.250 – A (SUPLEMENTAR)