

**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:** 2501056400100012301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**Razão Social:** Esmaltec S/A**Nome Fantasia:** Esmaltec**CPF/CNPJ:** 02.948.030/0002-30**Endereço de Correspondência:** Pelágio de Oliveira Brandão - N° 2130 - Distrito Industrial I - Maracanaú - CE - 61939-120**Telefone Institucional:** 0800 275 1414, (85) 3299-8987, (85) 3299-8999**E-mail Institucional:** JORDANIA.ROCHA@ESMALTEC.COM.BR

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 **27/01/2025 às 11:15 horas**, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, 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(a), 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 o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)**Consumidor(a):** ANA PAULA SOUZA DO NASCIMENTO - **CNPJ/CPF:** 669.032.893-72**Endereço:** Rua 28 - 335 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-530**Telefone:** (85) 98640-9704**E-mail:** PS3755111@GMAIL.COM**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****Relato:**

A parte consumidora relata que, no dia 23/11/2024, realizou a compra de dois bebedouros modelo EGM30 220V na cor amarela. Cada unidade tinha o valor de R\$ 413,16 (quatrocentos e treze reais e dezesseis centavos). Somando as duas unidades e o valor do IPI, de R\$ 53,71 (cinquenta

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

e três reais e setenta e um centavos), a compra totalizou R\$ 880,03 (oitocentos e oitenta reais e três centavos). A forma de pagamento escolhida foi o cartão de crédito, parcelado em três vezes. Após dois dias, um dos produtos começou a apresentar defeito, emitindo um barulho muito alto. A consumidora entrou em contato com a loja via WhatsApp, e um técnico foi enviado. Este levou o produto para a assistência técnica, onde permaneceu por dois dias em observação. Posteriormente, o técnico retornou com o aparelho à residência da consumidora, informando que o defeito estava relacionado a um raio de alcance inferior a 25 km e que já havia sido corrigido. No entanto, o técnico não testou o produto no momento da entrega. Horas depois, ao ligar o bebedouro, a consumidora constatou que o problema inicial persistia e que havia surgido um novo defeito: tanto no modo natural quanto no gelado, a água estava saindo gelada. Diante disso, a consumidora entrou em contato novamente com a empresa, que ofereceu o envio de outro técnico para revisar o produto. Contudo, considerando que já havia solicitado assistência anteriormente e que o problema não foi resolvido, além do surgimento de um novo defeito, a consumidora não aceitou outra visita técnica. Por esse motivo, dirigiu-se à sede deste órgão com o objetivo de buscar uma solução pacífica e eficaz para o problema.

Pedido: diante exposto requer a consumidora que seja reembolsada de acordo com o valor pagou ou a troca por outro produto.

Maracanaú/CE, 07 de Janeiro de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____