



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2506056400100019301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ANDERSON RODRIGUES PESSOA - **CNPJ/CPF:** 004.465.523-13

Endereço: Rua 4 - 285 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350

Telefone: (85) 98109-0890

E-mail: tech.pessoa@gmail.com

Procurador(a): - **CPNJ/CPF:**

Telefone:

E-mail:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: HARMAN DO BRASIL INDUSTRIA ELETRONICA E PARTICIPACOES LTDA

Nome Fantasia: HARMAN DO BRASIL INDUSTRIA ELETRONICA E PARTICIPACOES

CPF/CNPJ: 88.315.379/0001-70

Endereço de Correspondência: ROD GOVERNADOR LEONEL DE MOURA BRIZOLA, KM 435 - NÚMERO 3401 - CENTRO - Nova Santa Rita - RS - 92480-000

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **07/07/2025 às 09:45** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/xqs-funn-qhw>

Relato:

O consumidor relata que adquiriu, no dia 01/05/2024, uma caixa de som JBL (modelo Party Box Encore Essencial). Informa, ainda, que já possuía uma caixa do mesmo modelo, o que lhe permitiu comparar o desempenho entre os dois aparelhos.

Desde os primeiros usos, o consumidor notou que a nova caixa apresentava tempo de duração de bateria consideravelmente inferior ao da anterior, ainda que ambas fossem do mesmo modelo



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

e sob condições semelhantes de uso.

Diante da suspeita de defeito, em 24/04/2025, procurou uma autorizada JBL, conforme pedido nº 31062. Na ocasião, foi realizada uma atualização de software, e o produto foi devolvido ao cliente. No entanto, apenas quatro dias após o retorno, o mesmo problema persistiu, levando o consumidor a retornar à autorizada, gerando a ordem de serviço nº 2217383.

Apesar da nova tentativa de reparo, a assistência técnica informou que o equipamento estava em conformidade e que não havia defeito a ser constatado. O consumidor, então, ofereceu sua outra caixa de som (do mesmo modelo) para fins de comparação técnica, mas a autorizada informou que isso não era possível.

Sem obter solução, o consumidor entrou em contato diretamente com a fabricante (Brazil Support), via telefone, tendo sido registrado o protocolo nº 17639247, para a possibilidade de encaminhamento a outra assistência técnica. Após alguns dias, o cliente recebeu um email, informando que a caixa de som não apresentava defeito, encerrando o atendimento sem oferecer uma solução satisfatória.

Diante da manutenção do problema, da inviabilidade de comparação técnica oferecida pelo consumidor, e da negativa da fabricante em reconhecer ou aprofundar a análise, o consumidor procurou o Procon em busca de intermediação para resguardar seus direitos.

Pedido: Requer o consumidor a troca imediata do equipamento por outro novo e em perfeitas condições de funcionamento.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 05 de Junho de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 05/06/2025

Ass. do consumidor(a): _____



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

ANDERSON RODRIGUES PESSOA