

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.01.0564.001.00012-3**Data/Hora de Abertura:** 07/01/2025 às 11:09:35**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** ANA PAULA SOUZA DO NASCIMENTO**CPF do Consumidor:** 669.032.893-72**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Esmaltec	Esmaltec S/A	02.948.030/0002-30	25.01.0564.001.00012-301

10.022.402.160 B12 ✓

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos**Assunto:** Refrigerador / freezer**Problema:** Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia**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 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

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

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.

TRATATIVAS

07/01/2025 - Audiência**Situação: Aberta**