





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

récnico 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

DADOS DA RECLAMAÇÃO

omo Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

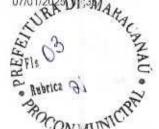
Assunto: Refrigerador / freezer

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





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 entento, 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 objeti /o 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, su a troca por outro produto.

TRATATIVAS

07/01/2025 - Audiência Situação: Aberta