

**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:** 25.02.0564.001.00071-3**Data/Hora de Abertura:** 19/02/2025 às 10:43:06**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS SILVA SOARES RODRIGUES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** Francicleton Bezerra Moreira**CPF do Consumidor:** 707.726.223-53**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
PANASONIC (a)	PANASONIC DO BRASIL LIMITADA	04.403.408/0013-07	25.02.0564.001.00071-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos**Assunto:** Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa**Problema:** Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia**Relato:**

Relata parte autora que no dia 18 de abril de 2024, adquiriu um forno de micro-ondas (MODELO NN- ST25LWRUK BRANCO 21L 220 PANASONIC), no valor de R\$ 682,80 (seiscentos e oitenta e dois reais e oitenta centavos) juntamente com a empresa TOP MOVÉIS. Entretanto, garante a parte reclamante que o produto veio apresentar defeitos no dia

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

14 de janeiro de 2025, no qual informa que não estava esquentando e o painel não estava mais funcionando, consequentemente, o consumidor foi até a loja para explicar o ocorrido, e lá obteve esclarecimentos e informações sobre o fabricante do produto (**PANASONIC**) para recorrer no local correto. Dito isto, levou o produto para a autorizada mais próxima no mesmo dia do problema, e informa também que o produto retornou com 20 dias, porém, afirma que o produto permanece com o mesmo defeito e por esse motivo, dirigiu-se até este órgão para tentar solucionar o seu caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Desta forma, mediante essa situação, requer o consumidor a troca do forno micro-ondas, de modo a evitar novos transtornos futuros para ambas as partes.

TRATATIVAS

19/02/2025 - Carta
Situação: Aberta