

**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:** 2501056400100012301**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**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

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 **27/01/2025 às 11:15** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.<sup>a</sup>, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

**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 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

07/01/2025 11:35

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

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.

Notificamos ainda que V.S.<sup>a</sup> deverá chegar 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, 07 de Janeiro de 2025 .

LUCAS RODRIGUES FREIRE

**LUCAS RODRIGUES FREIRE - Atendente**

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias  
**Diretora Executiva**  
**Procon - Maracanaú**

Recebi a presente notificação nesta data: 07/01/2025

Ass. do consumidor(a): Ana Paula Souza do nascimento  
**ANA PAULA SOUZA DO NASCIMENTO**