



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: 25.08.0564.001.00034-3

Data/Hora de Abertura: 20/08/2025 às 10:08:21

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ELAINE GONÇALVES DOS SANTOS

CPF do Consumidor: 784.540.503-53

Nome do Procurador: BENEDITO SOUSA ROCHA

CPF do Procurador: 624.981.423-04

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
HARMAN DO BRASIL INDUSTRIA ELETRONICA E PARTICIPACOES	HARMAN DO BRASIL INDUSTRIA ELETRONICA E PARTICIPACOES LTDA	88.315.379/0001-70	25.08.0564.001.00034-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Relata o consumidor que adquiriu uma caixa de som da marca JBL, no dia 04/02/2025, pelo valor de R\$ 2.599,00 (dois mil, quinhentos e noventa e nove reais). Informa que, aproximadamente dois meses após a compra, o produto passou a apresentar defeitos, consistentes em variações bruscas de volume — aumentando ou diminuindo repentinamente — além de emitir um som estranho, semelhante a gritos.

Afirma o consumidor que já encaminhou o produto por três (03) vezes à assistência técnica autorizada, gerando as ordens de serviço de números 2217106 e 2218137. Todavia, em todas as ocasiões, o produto retornou sem a devida reparação, mantendo os mesmos vícios apresentados.

Diante da situação, o consumidor buscou o Procon para intermediação.

Pedido: Requer, portanto, a solução definitiva do problema, solicitando a troca do produto defeituoso por outro em perfeitas condições de uso.

TRATATIVAS

20/08/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta