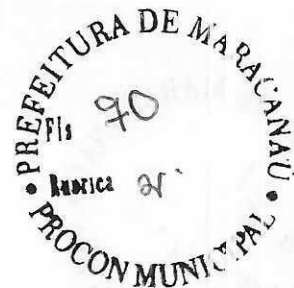




PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2503056400100023301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): THAIS MARIA BEZERRA DOS SANTOS - CNPJ/CPF: 060.104.633-19

Endereço: Rua 115 - 35 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-150

Telefone: (85) 98932-4566

E-mail: THAISSANTOS.CONTATO6@GMAIL.COM

Procurador(a): - CNPJ/CPF:

Telefone:

E-mail:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: GREE ELECTRIC APPLIANCES DO BRASIL LTDA

Nome Fantasia: GREE

CPF/CNPJ: 03.519.135/0001-56

Endereço de Correspondência:

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 **16/04/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Relato:

Relata a parte consumidora que, no dia 08 de outubro de 2024, realizou, juntamente com a empresa Acal, a compra de um ar-condicionado inverter G-Classic da marca Green, onde o valor total foi de R\$ 2.399,00 (dois mil trezentos e noventa e nove reais). A instalação, caso fosse feita por um funcionário da empresa, teria garantia de 5 anos e, caso fosse realizada por uma empresa particular, o prazo seria de 90 dias. A consumidora optou por realizar a instalação com uma empresa particular. No dia 30 de dezembro de 2024, a consumidora abriu um chamado junto ao SAC da empresa reclamada. Esse chamado estava dentro do prazo, que era até o dia 08 de janeiro de 2025. Posteriormente ao chamado, foi informado que seria realizada uma visita técnica. Porém, após 30 dias sem obter resposta, a consumidora questionou novamente e foi informada de que a assistência havia aceitado a visita, mas não a havia realizado. Então, foi feita uma nova solicitação. No dia 11 de fevereiro de 2025, um funcionário entrou em contato via WhatsApp com a consumidora, questionando o endereço para realizar a visita. Entretanto, o funcionário não compareceu na data marcada e só respondeu no dia 24 de fevereiro de 2025, informando que teve uma crise de asma e, por esse motivo, não compareceu ao local. Na data 03 de março de 2025, a consumidora recebeu, via WhatsApp, um relatório técnico alegando que a visita havia sido realizada e que o credenciado observou que o equipamento estava operando dentro dos parâmetros estabelecidos pelo fabricante. No entanto, a consumidora informou que o relatório era indevido, já que o credenciado sequer compareceu à sua residência. Posteriormente, a consumidora foi informada para desconsiderar o relatório, pois ele havia



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

sido enviado por engano. Após a consumidora relatar que procuraria o Procon, a empresa elaborou um novo relatório com base apenas nas fotos enviadas anteriormente pela reclamante. Nesse documento, a empresa alegou que o aparelho havia sido instalado na divisa de dois quartos, o que comprometeria a troca de calor, e que a condensadora não estava corretamente instalada, comprometendo seu desempenho e gerando vibrações excessivas. A consumidora não concorda que um relatório técnico seja feito apenas com base na análise de fotos enviadas, pois, se anteriormente uma visita foi marcada e não ocorreu, isso demonstra a importância da inspeção presencial para a elaboração do relatório. Por esse motivo, além da desorganização e falta de comunicação da empresa, a consumidora procurou a sede deste órgão para tentar solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto a consumidora requer, a troca do aparelho por outro, caso esse novo venha incluso a garantia assim como o anterior, ou o estorno do valor anteriormente pago.

Notificamos ainda que V.S.^a 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, 28 de Março de 2025 .

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 28/03/2025

Ass. do consumidor(a):

Thais Maria Bezerra
THAIS MARIA BEZERRA DOS SANTOS