

**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: 25.04.0564.001.00002-3

Data/Hora de Abertura: 01/04/2025 às 15:00:03

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDORNome do Consumidor: SAVIO ^{PEREIRA} FERREIRA DE FREITAS

CPF do Consumidor: 055.173.583-06

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
GORENJE DO BRASIL LTDA.	HISENSE GORENJE DO BRASIL IMPORTACAO E COMERCIO DE ELETRODOMESTICO LTDA.	16.538.529/0001-01 40038337319 BRX	25.04.0564.001.00002-301 40038337092 BR (FRIOVIR) 40038336945 BR (Tubo RAFAELA)

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Ar condicionado, ventilador e aquecedor

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata o consumidor que em 02 de dezembro de 2024 comprou um aparelho de ar-condicionado da fabricante HISENSE GORENJE, e recebeu o aparelho em Janeiro de 2025.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

Em fevereiro de 2025, o consumidor notou um vício no seu aparelho que comprometeu seu desempenho, no mesmo dia ele entrou em comunicação com a reclamada, e lhe foi dito que eles encontrariam uma assistência técnica sem dar maiores informações, e diariamente após isso o consumidor entrava em comunicação via WhatsApp cobrando a reclamada sobre a assistência, mas a resposta sempre era a mesma, que estavam buscando uma assistência técnica, e isso se repetiu por quase 15 (QUINZE) dias. Dia 17 de março, uma assistência técnica entrou em contato com o consumidor, alegando que o numero de protocolo só foi aberto dia 03 de março, o consumidor rebateu a informação e mostrou que desde 15 de fevereiro vem mantendo contato com a reclamada. A assistência então o orientou o consumidor a pedir a troca do produto ou o ressarcimento. O consumidor entrou em contato novamente com a reclamada para solicitar o reembolso, porém até a presente data a reclamada não fez. Por isso o consumidor se dirigiu até a sede deste órgão para buscar uma tratativa eficaz.

Pedido:

Diante do exposto o consumidor requer o reembolso do valor pago.

TRATATIVAS

01/04/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta