2 anexos

seg., 02 de jun. de 20

## NOTIFICAÇÃO AUDIÊNCIA Nº AT 2504056400100047301, 250405640010047302

De: Daiane Santos (Termolar)

<consumidor@termolar.com.br>

Assunto: NOTIFICAÇÃO AUDIÊNCIA Nº AT

2504056400100047301, 2504056400100047302

Para: Djavan.silva <djavan.silva@hotmail.com>

Cc: procon@maracanau.ce.gov.br

Responder para: Termolar <consumidor@termolar.com.br>

Este ticket foi criado em seu nome.

Para adicionar mais comentários, responda a este e-mail.

Boa tarde!

Ligamos para o telefone do cliente conforme notificação recebida e não conseguimos contato. Neste casc estamos enviando por este e-mail uma postagem para que possa no enviar o produto sem custo via Correios. Entramos em contato com o Procon e falamos com o sr Davi, informamos que somos de Porto Alegre RS não sendo possivel comparecimento em CE. Assim que recebermos o produto daremos seguimento com a assistência, procedendo defeiro enviamos o mesmo novo ou consertado.

Seu produto pode ser postado em qualquer agência dos correios, todos os custos de envio são por conta da empresa Termolar.

Embale seu produto em qualquer caixa que tenha, com uma carta de próprio punho informando, produto e o que ocorre.

Lacre a caixa e identifique por fora apenas com seu nome completo e AOS CUIDADOS DO ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR.

Assim que tivermos um resultado da análise, enviaremos um e-mail informando o que procedeu com o produto.

Dúvidas, estamos à disposição pelo 08009796843 – opção 1 (DE FIXO). Favor atentar para validade, a Termolar arca com um custo por cliente.

Código da Autorização de Postagem: 346.980.1415Emitido em: 02/06/2025

Data de Validade: 02/07/2025

**Serviço de Encomenda:** SEDEX Reverso (03247) **Remetente autorizado:** DJAVAN DA SILVA XAVIER

Quantidade de objetos: 1

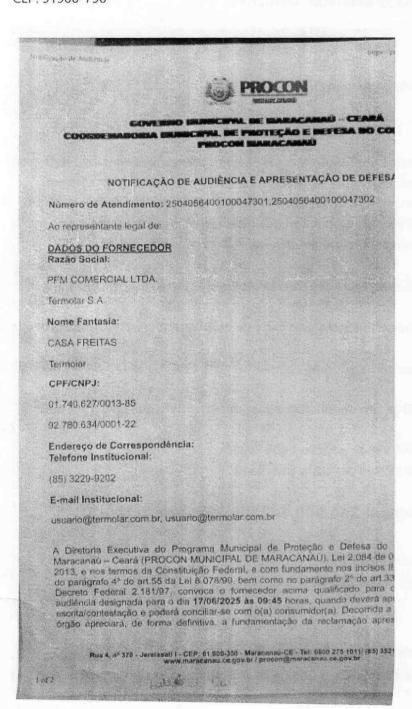
- Para utilizá-la, o consumidor dever se dirigir a uma **Agência Própria ou Franqueada dos Correios**, levando consigo, **obrigatoriamente**, o Código de Autorização e o objeto para postagem.
- Caso esta Autorização de Postagem inclua a aquisição de embalagem, importante orientar o consumidor de que a postagem com fornecimento de embalagem somente pode ser efetuada em uma Agência

Própria (AC). Alternativamento (AGF) mediante o pagamento Serviços Autorizados: Própria (AC). Alternativamente, se concordar, a postagem pode ser realizada em uma Agência Franqueada (AGF) mediante o pagamento da embalagem correspondente pelo próprio cliente.

Aquisio de Embalagem: Sim

## **DESTINATÁRIO:**

TERMOLAR S/A Rua Tamandaré 500, Camaquã Porto Alegre - RS CEP: 91900-790





### GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CEARA COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUM PROCON MARACANAU

consumidor(a) abaxo qualificado, para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUI ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do a Let n. 8.078/90, prosseguimento trâmite do presente processo administrativo, nos tel arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

DADOS DO CONSUMIDOR(A) Consumidor(a): DJAVAN DA SILVA XAVIER - CNPJICPF: 038.717.143-64 Endereço: Rua Nossa Senhora de Nazaré - 71 A - Jardim Bandeirantes - Maracanaŭ 61934-100

Telefono: (85) 98569-4892 E-mail: djavan silva@hotmail.com Procurador(a): - CPF: Telefone: E-mail:

## FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A) Relato:

Relata o consumidor que adquiriu o produto em 06/04/2025. Uma semana após a con natiou que a referida garrafa apresentou um vicio. Querendo resolver a situação, o cofoi até a rectamada solicitar a troca de produte por um novo, porém o mesmo foi infers pela gerente de que a loja não poderia realizar a troca, pois segundo ela, a loja só troc dantro do espaço de 3 dias, e que no caso, ele devena ligar para a fabricante.

Por isso, o consumidor se dirigiu até a sede deste órgão para uma solução pacífica e e

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer o ressarcimento do valor integra produto.

Maracanau/CE, 19 de Maio di

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias DIRETORA EXECUTIVA PROCON - MARACANAÚ

A3333																	100000				
SALES NO.		4 1	28 (42)		n 5 m	ssin					2.5										
<b>333</b>	35.5		889	13-12	<b>33 S.</b>	5-25-F1-2-	<b>CREATE</b>	38.19				-	Acedonia.	Malana	 	 414200		*	 ALCOHOL:	******	<b>Herearch</b>
200 SAES			Service State	Section 2	100	B. Carlotte St.	100 6 330			STREET, STREET,		200572	100000								

Run 4, 0° 370 Juvaissati 1 - CEP, 81-500-350 - Maracanan-GE - Tail 8655-275-1017 (86) 3521-5900 / 500

Atenciosamente, **Daiane Santos** Atendimento ao cliente Fone: (51) 2121.8000 Ramal: 316 08009796843 Opção 1





www.termolar.com.br

TURA DE MARS



(d) /termolar



1 (a) termolar





**CERTIDÃO** 

PROCESSO: F.A. Nº 25.04.0564.001.00047-301

RECLAMADA: TERMOLAR SA

RECLAMANTE: DJAVAN DA SILVA XAVIER

R.h.,

Visto,

Certifico que a empresa **TERMOLAR SA** na data de **2 de junho de 2025** enviou e-mail às fls 23 a 25, a este órgão de defesa do consumidor, solicitando intermediação do Procon junto ao reclamante, em virtude da falta de comunicação. Referente ao processo administrativo de **N° 25.04.0564.001.00047-301**. Do exposto, encaminhe-se para os demais atos administrativos.

Maracanaú, 3 de junho de 2025

Luana de Souza Rodrigues Administrativo

Rubelca

## Re: NOTIFICAÇÃO AUDIÊNCIA Nº AT 2504056400100047301, 2504056400100047302

on qua., 04 de jun. de 2025 09:43

3 anexos

De: Atendimento Procon

<atendimento\_procon@maracanau.ce.gov.br>

Assunto: Re: NOTIFICAÇÃO AUDIÊNCIA Nº AT

2504056400100047301, 2504056400100047302

Para: Termolar < consumidor@termolar.com.br>

Prezados, bom dia.

Referente ao processo nº **25.04.0564.001.00047-302**, informamos que, após tentativas de contato com o consumidor **Djavan da Silva Xavier**, sem sucesso, e considerando a boa vontade da empresa em resolver a questão de forma consensual, decidimos manter a audiência previamente agendada para o dia **17/06/2025**, às **09h45**.

Para viabilizar a participação da empresa **Termolar**, segue abaixo o link de acesso à audiência, que será realizada de forma virtual.

Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos no e-mail ou no nosso *WhatApp* (85) 99781-3133.

Processo: 2504056400100047302

Terça-feira, 17 de junho · 9:45 – 10:30am

Fuso horário: America/Sao\_Paulo Como participar do Google Meet

Link da videochamada: <a href="https://meet.google.com/snw-xdig-qon">https://meet.google.com/snw-xdig-qon</a>

Atenciosamente, Paulo Davi Pessoa Setor de atendimento

Para: "Termolar" <consumidor@termolar.com.br>, "Atendimento Procon"

<atendimento\_procon@maracanau.ce.gov.br>

Enviadas: Terça-feira, 3 de junho de 2025 8:36:20

Assunto: Re: NOTIFICAÇÃO AUDIÊNCIA Nº AT 2504056400100047301,

2504056400100047302

Bom dia,

Acuso recebimento.

Atenciosamente.

Administrativo.



PROCON - Programa Municipal de Defesa do Consumidor de Maracanaú Rua 4, nº 370, Jereissati I, Maracanaú - Ceará - CEP: 61.900-350 Tel: (85) 3521-5901 / 0800 275 1011 E-mail: procon@maracanau.ce.gov.br



De: "Daiane Santos (Termolar)" <consumidor@termolar.com.br>

Para: "Djavan.silva" <djavan.silva@hotmail.com>

Assunto: NOTIFICAÇÃO AUDIÊNCIA Nº AT 2504056400100047301,

2504056400100047302

Este ticket foi criado em seu nome.

Para adicionar mais comentários, responda a este e-mail.

Boa tarde!

Ligamos para o telefone do cliente conforme notificação recebida e não conseguimos contato. Neste casc estamos enviando por este e-mail uma postagem para que possa no enviar o produto sem custo via Correios. Entramos em contato com o Procon e falamos com o sr Davi, informamos que somos de Porto Alegre RS não sendo possivel comparecimento em CE. Assim que recebermos o produto daremos seguimento com a assistência, procedendo defeiro enviamos o mesmo novo ou consertado.

Seu produto pode ser postado em qualquer agência dos correios, todos os custos de envio são por conta da empresa Termolar.

Embale seu produto em qualquer caixa que tenha, com uma carta de próprio punho informando, produto e o que ocorre.

Lacre a caixa e identifique por fora apenas com seu nome completo e AOS CUIDADOS DO ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR.

Assim que tivermos um resultado da análise, enviaremos um e-mail informando o que procedeu com o produto.

Dúvidas, estamos à disposição pelo 08009796843 – opção 1 (DE FIXO). Favor atentar para validade, a Termolar arca com um custo por cliente.

Código da Autorização de Postagem: 346.980.1415Emitido em: 02/06/2025

Data de Validade: 02/07/2025

Serviço de Encomenda: SEDEX Reverso (03247) Remetente autorizado: DJAVAN DA SILVA XAVIER

Quantidade de objetos: 1

- Para utilizá-la, o consumidor dever se dirigir a uma **Agência Própria ou Franqueada dos Correios**, levando consigo, **obrigatoriamente**, o Código de Autorização e o objeto para postagem.

- Caso esta Autorização de Postagem inclua a aquisição de embalagem, importante orientar o consumidor de que a postagem com fornecimento de embalagem somente pode ser efetuada em uma Agência Própria (AC). Alternativamente, se concordar, a postagem pode ser realizada em uma Agência Franquead 3

(AGF) mediante o pagamento da embalagem correspondente pelo próprio cliente.

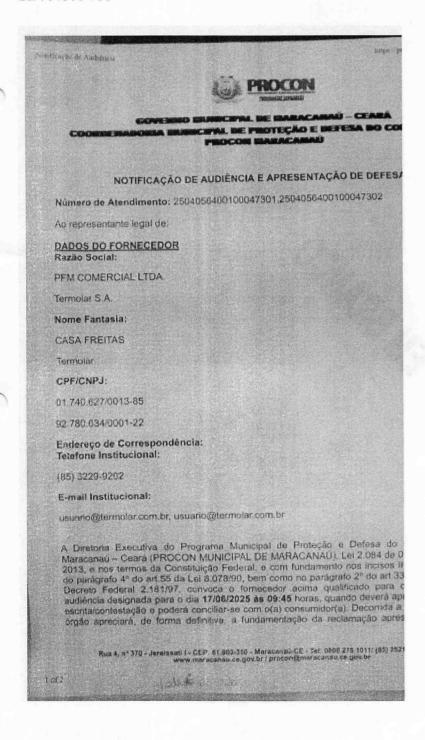
### Serviços Autorizados:

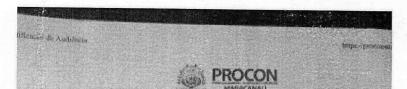
· Aquisio de Embalagem: Sim

# STURA DE LE RECANALISMO DE LE

### **DESTINATÁRIO:**

TERMOLAR S/A
Rua Tamandaré 500 , Camaquã
Porto Alegre - RS
CEP: 91900-790





#### GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CEARÁ COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUM PROCON MARACANAU

consumidoria) abaixo qualificado, para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUI ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do a Let n. 8.078/90, prossinguimento trâmite do presente processo administrativo, nos tel arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): DJAVAN DA SILVA XAVIER - CNPJ/CPF: 038.717.143-64 Endereço: Rua Nossa Senhora de Nazaré - 71 A - Jardim Bandeirantes - Maracanaŭ

Telefone: (85) 98569-4892 E-mail: djavan silva@hotmail.com Procurador(a): - CPF: Telefone: E-mail:

### FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relata o consumidor que adquiriu o produto em 06/04/2025. Uma semana após a conotou que a referida garrafa apresentou um vicio. Querendo resolver a situação, o cufoi até a reclamada solicitar a froca do produto por um covo, porém o mesmo foi infor pula gerento de que a loja não podena realizar a troca, pois segundo eta, a loja só troc dentro do espaço de 3 días, e que no caso, ele deveria ligar para a fabricante.

Por aso, o consumidor se dirigiu até a sede deste órgão para uma solução pacífica e e

Pertido: Diante do exposto, o consumidor requer o ressarcimento do valor integra produte.

Maracanaú/CE, 19 de Maio di

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias DIRETORA EXECUTIVA PROCON - MARACANAÚ

Recebido por (assinatura):

Name do funcionário/responsável (legivel):\_

Nua 4. nº 370 | Jereinsett | CEF 81.00-350 | Margons-CE - Fet 0500 278 1011 (85) 3321 5900 | 590

Atenciosamente, Daiane Santos Atendimento ao cliente

Fone: (51) 2121.8000 Ramal: 316

08009796843 Opção 1





₩ www.termolar.com.br



/termolar



f @termolar

Este e-mail é um serviço de Termolar. Fornecido por Zendesk





CERTIDÃO

FA N° 25.04.0564.001.00047-301 RECLAMADA: TERMOLAR SA

RECLAMANTE: DJAVAN DA SILVA XAVIER

R.h.,

Visto,

Certifico que em resposta ao e-mail enviado pela parte reclamada TERMOLAR SA na data de 2 de junho de 2025, às fls 23 a 25, o Procon Maracanaú, informou via e-mail na data de 4 de junho de 2025 às fls. 27 a 30, que realizou várias tentativas com a parte reclamante porém sem sucesso, desta feita a audiência será mantida de forma virtual conforme link enviado, referente ao processo administrativo de Nº 25.04.0564.001.00047-301. Do exposto, encaminhe-se para os demais atos administrativos.

Maracanaú, 5 de junho de 2025

Luana de Souza Rodrigues

Administrativo

Rua 04, N° 370, Jereissati I, Maracanaú – CE, CEP 61.900-350. E-mail: procon@maracanau.ce.gov.br

# [Termolar] Re: NOTIFICAÇÃO AUDIÊNCIA Nº AT 2504056400100047301 2504056400100047302

De: Daiane Santos (Termolar)

sex., 06 de jun. de 2025 08:58

<consumidor@termolar.com.br>

Assunto: [Termolar] Re: NOTIFICAÇÃO AUDIÊNCIA Nº

AT 2504056400100047301, 2504056400100047302

Para: Djavan.silva <djavan.silva@hotmail.com>

Cc: marilia menegotto

<marilia.menegotto@galvaoepetter.com.br>,

procon@maracanau.ce.gov.br

Responder para: Termolar <consumidor@termolar.com.br>

As imagens externas não são exibidas. Exibir as imagens abaixo

Bom dia!

ok ciente

Atenciosamente, Daiane Santos Atendimento ao cliente

Fone: (51) 2121.8000 Ramal: 316

08009796843 Opcão 1

Em 2025 M06 2 18:50:10 UTC, Daiane Santos, consumidor@termolar.com.br escreveu:

Boa tarde!

Ligamos para o telefone do cliente conforme notificação recebida e não conseguimos contato. Neste caso estamos enviando por este e-mail uma postagem para que possa no enviar o produto sem custo via Correios. Entramos em contato com o Procon e falamos com o sr Davi, informamos que somos de Porto Alegre RS não sendo possivel comparecimento em CE. Assim que recebermos o produto daremos seguimento com a assistência, procedendo defeiro enviamos o mesmo novo ou consertado.

Seu produto pode ser postado em qualquer agência dos correios, todos os custos de envic são por conta da empresa Termolar.

Embale seu produto em qualquer caixa que tenha, com uma carta de próprio punho informando, produto e o que ocorre.

Lacre a caixa e identifique por fora apenas com seu nome completo e AOS CUIDADOS DO ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR.

Assim que tivermos um resultado da análise, enviaremos um e-mail informando o que