

NOTIFICAÇÃO AUDIÊNCIA Nº AT 2504056400100047301, 2504056400100047302

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

seg., 02 de jun. de 2025 15:10

Assunto : NOTIFICAÇÃO AUDIÊNCIA Nº AT
2504056400100047301,
2504056400100047302

2 anexos

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

Cc : procon@maracanaue.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 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 possível 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: 346.980.1415 Emitido 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 Franqueada (AGF) mediante o pagamento da embalagem correspondente pelo próprio cliente.

Serviços Autorizados:

- **Aquisição de Embalagem:** Sim

DESTINATÁRIO:

TERMOLAR S/A

Rua Tamandaré 500, Camaquã

Porto Alegre - RS

CEP: 91900-790

Notificação de Audiência

PROCON
PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2504056400100047301, 2504056400100047302

Ao representante legal de:

DADOS DO FORNECEDOR
Razão Social:
PFM COMERCIAL LTDA.
Termolar S.A.
Nome Fantasia:
CASA FREITAS
Termolar
CPF/CNPJ:
01.740.627/0013-85
92.780.634/0001-22
Endereço de Correspondência:
Telefone Institucional:
(85) 3229-9202
E-mail Institucional:
usuario@termolar.com.br, usuario@termolar.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 07/2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos II do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.079/90, bem como no parágrafo 2º do art.33 Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para a audiência designada para o dia 17/06/2025 às 09:45 horas, quando deverá apresentar a defesa escrita/contestação e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, o órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada.

Rua 4, nº 379 - Jerusalém I - CEP: 61.900-350 - Maracanaú-CE - Tel: 9920 275 1011/(85) 3521-1011
www.maracanau.ce.gov.br / procon@maracanau.ce.gov.br

1 de 2



Unidade de Atendimento: _____

PROCON
MARACANAÚ

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

consumidor(a) abaixo qualificado, para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUI-
ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do a-
Lei n. 8.078/90, prosseguimento trâmite do presente processo administrativo, nos ter-
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 - Maracanaú
61934-100
Telefone: (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 co-
nheceu que a referida garrafa apresentou um vício. Quarento resolver a situação, o co-
foi até a reclamada solicitar a troca do produto por um novo, porém o mesmo foi inform-
pela gerente de que a loja não poderia realizar a troca, pois segundo ela, a loja só troc-
dentro do espaço de 3 dias, e que no caso, ele deveria 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 integral do
produto.

Maracanaú/CE, 19 de Maio de _____

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por (assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____

Rua 4, nº 370 - Jovensol I - CEP: 61.600-350 - Maracanaú-CE - Tel: 0800 275 1011 / (85) 3521 5900 / 3001
www.maracanau.ce.gov.br / procon@maracanau.ce.gov.br

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



TERMOLAR
A vida na temperatura certa.

www.termolar.com.br

/termolar

@termolar

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



Coordenadoria Municipal de
Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON
Maracanaú



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 Nº **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

Luana de Souza Rodrigues
Administrativo

**Re: NOTIFICAÇÃO AUDIÊNCIA Nº AT 2504056400100047301,
2504056400100047302**



De : Atendimento Procon
<atendimento_procon@maracanau.ce.gov.br>

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

📎 3 anexos

Assunto : Re: NOTIFICAÇÃO AUDIÊNCIA Nº AT
2504056400100047301, 2504056400100047302

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

Cc : Procon Maracanau <procon@maracanau.ce.gov.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 *WhatsApp* (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: <https://meet.google.com/snw-xdig-qon>

Atenciosamente,
Paulo Davi Pessoa
Setor de atendimento

De: "Procon Maracanau" <procon@maracanau.ce.gov.br>

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
MARACANAÚ

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>
Cc: "Procon Maracanaú" <procon@maracanau.ce.gov.br>
Enviadas: Segunda-feira, 2 de junho de 2025 15:50:11
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 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 possível comparecimento em CE. Assim que recebermos o produto daremos seguimento com a assistência, procedendo de feio 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.

Embele 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: 346.980.1415 Emitido 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 Franqueada

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



Serviços Autorizados:

- **Aquisio de Embalagem:** Sim

DESTINATÁRIO:

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

Notificação de Audiência

PROCON
PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2504056400100047301, 2504056400100047302

Ao representante legal de:

DADOS DO FORNECEDOR
Razão Social:
PFM COMERCIAL LTDA.
Termolar S.A.
Nome Fantasia:
CASA FREITAS
Termolar
CPF/CNPJ:
01.740.627/0013-85
92.780.634/0001-22
Endereço de Correspondência:
Telefone Institucional:
(65) 3229-9202
E-mail Institucional:
usuario@termolar.com.br, usuario@termolar.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 02/2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos II do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33 Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para a audiência designada para o dia **17/06/2025 às 09:45 horas**, quando deverá apresentar a contestação e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, o órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada.

Rua 4, nº 370 - Jereissati I - CEP: 61.909-310 - Maracanaú/CE - Tel: 0800 275 1011; (85) 2521-1011
www.maracanau.ce.gov.br / procon@maracanau.ce.gov.br

1 of 2



Oficina de Atendimento
https://procon.mr

 **PROCON**
MARACANAÚ

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

consumidor(a) abaixo qualificado, para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAIS ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos da Lei nº 8.078/90, prosseguimento trâmite do presente processo administrativo, nos termos das 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 - Maracanaú - CE - 61934-100
Telefone: (85) 98569-4802
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 compra, notou que a referida garrafa apresentou um vício. Querendo resolver a situação, o consumidor foi até a reclamada solicitar a troca do produto por um novo, porém o mesmo foi informado pela gerente de que a loja não poderia realizar a troca, pois segundo ela, a loja só troca dentro do espaço de 3 dias, e que no caso, ela deveria ligar para o fabricante.
Por isso, o consumidor se dirigiu até a sede deste órgão para uma solução pacífica e amigável.
Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer o ressarcimento do valor integral do produto.

Maracanaú/CE, 19 de Maio de 2025.

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por (assinatura): _____
Nome do funcionário/responsável (legível): _____

Rua 4, nº 370 - Jereissati I - CEP: 61.000-350 - Maracanaú-CE - Tel: 0800 275 1011 / (85) 3321 5900 / 5901
www.maracanau.ce.gov.br / procon@maracanau.ce.gov.br

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



TERMOLAR
A vida na temperatura certa.

 www.termolar.com.br

 [/termolar](https://www.instagram.com/termolar)

 [@termolar](https://www.facebook.com/termolar)

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



Coordenadoria Municipal de
Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON
Maracanaú



CERTIDÃO

FA Nº 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

Luana de Souza Rodrigues

Administrativo

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



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

sex., 06 de jun. de 2025 08:53

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 cliente

Atenciosamente,

Daiane Santos

Atendimento ao cliente

Fone: (51) 2121.8000 Ramal: 316

08009796843 Opção 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 possível 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.

Embele 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