

AO PROCON MARACANAÚ/CE

Disponibilizamos para contato o e-mail sac.juridico@panasonic-br.zendesk.com em razão do princípio da cooperação entre as partes previsto no art. 6º do CPC.



Nº DE ATENDIMENTO: 25.02.0564.001.00071-301

A **PANASONIC DO BRASIL LIMITADA**, inscrita no CNPJ/MF sob nº 04.403.408/0013-07, apresenta os esclarecimentos à reclamação feita por **FRANCICLETON BEZERRA MOREIRA**, referente a um micro-ondas Panasonic, modelo **NN-ST25LWRUK**, serial **BM4CA000681**, conforme segue:

DA PROPOSTA DE ACORDO DE TROCA

A Reclamada informa que após recebimento da notificação da presente reclamação, verificou o atendimento ao produto e para dirimir a demanda em definitivo, vem através desta ofertar proposta de acordo de troca do produto por modelo idêntico no prazo de até 20 úteis.

Para tanto, a Reclamada encaminha junto com a resposta, minuta de acordo de troca para que seja preenchida e assinada pelo Reclamante, além disso, solicita que seja enviado para o e-mail sac.juridico@panasonic-br.zendesk.com mencionando o protocolo **6198**, junto com a minuta, cópia de um comprovante de residência atualizado para entrega do produto, onde se dará o início do prazo para cumprimento do acordo.

Após a troca, o produto antigo será de propriedade da Panasonic, onde o Reclamante deverá encaminhar o produto antigo e seus acessórios para assistência técnica ELETRO SERVICE SERVICOS E COMERCIO LTDA para ser devolvido à fábrica.

Por todo o exposto, solicitamos o arquivamento da reclamação como FUNDAMENTADA ATENDIDA nos termos do art. 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Extrema – MG, 26 de fevereiro de 2025.

Maria Angélica Pereira
Coordenadora de Atendimento ao Cliente

Cristiane Ribeiro Teles
Atendimento ao Cliente

ACORDO EXTRAJUDICIAL

A **Panasonic do Brasil Limitada** (CNPJ/MF 04.403.408/0013-07) e **Francicleton Bezerra Moreira**, Data de

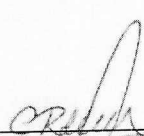
Nasc.: ____/____/____, CPF **707.726.223-53**, Endereço:
_____, Nº ____ - BAIRRO: ____
Cidade: ____ Estado: ____ - CEP: ____.

Neste ato celebram ACORDO, registrado sob protocolo nº **6198**, referente a um produto Panasonic, modelo **NN-ST25LWRUK** serial **BM4CA000681** nos termos abaixo:

Conforme a opção do consumidor, a Panasonic fará a troca por um novo produto, modelo **NN-ST25LWRUK**.

1. A entrega do novo produto ocorrerá dentro do prazo máximo de até **20 dias úteis**, a contar do envio deste termo preenchido e assinado e demais documentos (documento com foto frente e verso) e comprovante de residência atualizado para a entrega e coleta do antigo.
2. O novo produto será acompanhado da nota fiscal e terá a garantia de fábrica por 12 (doze) meses a contar da data da emissão da nota.
3. Após cumprimento do item 1, o produto antigo torna-se propriedade da Panasonic, sendo assim, o cliente está ciente que ocorrerá a coleta pela Panasonic ou Parceiro Logístico. Será dada a destinação final pela entidade gestora denominada Associação Brasileira de Reciclagem de Eletroeletrônicos e Eletrodomésticos – ABREE, de acordo com a Lei Federal nº 12.305/2010.
4. Após cumprido este acordo, entende-se que a demanda está definitivamente quitada em relação à Panasonic e/ou revenda.
5. O acordo não interfere no pagamento integral do preço do produto para a loja pelo consumidor, caso tenha realizado a compra de forma parcelada e/ou financiada.

De Extrema/MG para Cidade Maracanaú Estado CE.


Atendimento ao Cliente
Panasonic do Brasil Limitada

Nome: Francicleton Bezerra Moreira
C.P. F: 707.726.223-53