



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: 2504056400100002301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): SAVIO FERREIRADE FREITAS - **CNPJ/CPF:** 055.173.583-06

Endereço: Rua 112C - 184 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61920-500

Telefone: (85) 98673-0040

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: HISENSE GORENJE DO BRASIL IMPORTACAO E COMERCIO DE ELETRODOMESTICO LTDA.

Nome Fantasia: GORENJE DO BRASIL LTDA.

CPF/CNPJ: 16.538.529/0001-01

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 **05/05/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, 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 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.

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.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

Pedido:

Diante do exposto o consumidor requer o reembolso do valor 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, 01 de Abril de 2025.

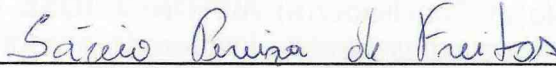


PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 01/04/2025

Ass. do consumidor(a):



SAVIO FERREIRADE FREITAS