



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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: 2506056400100019301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: HARMAN DO BRASIL INDUSTRIA ELETRONICA E PARTICIPACOES LTDA

Nome Fantasia: HARMAN DO BRASIL INDUSTRIA ELETRONICA E PARTICIPACOES

CPF/CNPJ: 88.315.379/0001-70

Endereço de Correspondência: ROD GOVERNADOR LEONEL DE MOURA BRIZOLA, KM 435
- NÚMERO 3401 - CENTRO - Nova Santa Rita - RS - 92480-000

Telefone Institucional: (51) 3451-0191

E-mail Institucional: CINTIA.GOMES@HARMAN.COM

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **07/07/2025 às 09:45** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/xqs-funn-qhw>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ANDERSON RODRIGUES PESSOA - **CNPJ/CPF:** 004.465.523-13

Endereço: Rua 4 - 285 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Telefone: (85) 98109-0890

E-mail: tech.pessoa@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A).

Relato:

O consumidor relata que adquiriu, no dia 01/05/2024, uma caixa de som JBL (modelo Party Box Encore Essencial). Informa, ainda, que já possuía uma caixa do mesmo modelo, o que lhe permitiu comparar o desempenho entre os dois aparelhos.

Desde os primeiros usos, o consumidor notou que a nova caixa apresentava tempo de duração de bateria consideravelmente inferior ao da anterior, ainda que ambas fossem do mesmo modelo e sob condições semelhantes de uso.

Diante da suspeita de defeito, em 24/04/2025, procurou uma autorizada JBL, conforme pedido nº 31062. Na ocasião, foi realizada uma atualização de software, e o produto foi devolvido ao cliente. No entanto, apenas quatro dias após o retorno, o mesmo problema persistiu, levando o consumidor a retornar à autorizada, gerando a ordem de serviço nº 2217383.

Apesar da nova tentativa de reparo, a assistência técnica informou que o equipamento estava em conformidade e que não havia defeito a ser constatado. O consumidor, então, ofereceu sua outra caixa de som (do mesmo modelo) para fins de comparação técnica, mas a autorizada informou que isso não era possível.

Sem obter solução, o consumidor entrou em contato diretamente com a fabricante (Brazil Support), via telefone, tendo sido registrado o protocolo nº 17639247, para a possibilidade de encaminhamento a outra assistência técnica. Após alguns dias, o cliente recebeu um email, informando que a caixa de som não apresentava defeito, encerrando o atendimento sem oferecer uma solução satisfatória.

Diante da manutenção do problema, da inviabilidade de comparação técnica oferecida pelo consumidor, e da negativa da fabricante em reconhecer ou aprofundar a análise, o consumidor procurou o Procon em busca de intermediação para resguardar seus direitos.

Pedido: Requer o consumidor a troca imediata do equipamento por outro novo e em perfeitas condições de funcionamento.

Maracanaú/CE, 05 de Junho de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____