

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.02.0564.001.00046-3**Data/Hora de Abertura:** 10/02/2025 às 14:46:07**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** CRISIANA NOGUEIRA DA SILVA ROMAO**CPF do Consumidor:** 689.600.263-87**Nome do Procurador:** FREDERICO ROMAO SOUSA**CPF do Procurador:** 815.616.103-30**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Carajás Construções	CARAJÁS MATERIAL DE CONSTRUÇÃO LTDA	03.656.804/0001-31	25.02.0564.001.00046-30
LG Electronics	LG Electronics do Brasil LTDA.	01.166.372/0001-55	25.02.0564.001.00046-30

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos**Assunto:** Ar condicionado, ventilador e aquecedor**Problema:** Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica**Relato:**

21/02/2025



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

Relata a parte consumidora que, no dia 13 de janeiro de 2025, realizou a compra de um aparelho de ar-condicionado (9000 BTUs Dual Inverter Compact+ AL Frio LG) na loja Carajás, pelo valor de R\$ 2.799,90 (dois mil setecentos e noventa e nove reais e noventa centavos). A forma de pagamento foi à vista, por meio de PIX. O consumidor afirma que o produto só foi desembalado após duas semanas, no dia em que foi feita a instalação. Após a montagem, o técnico informou que há energia na condensadora, mas não passa para a evaporadora. Diante disso, o consumidor entrou em contato com a loja onde efetuou a compra e questionou se o técnico responsável possuía credenciamento. Foi informado de que não saberia responder, pois o serviço foi realizado de forma particular. Posteriormente, foi orientado a entrar em contato com o fornecedor, a empresa LG. O reclamante afirma que enfrentou dificuldades para contatar o fornecedor, pois a comunicação via WhatsApp ocorre por meio de assistente eletrônico, que não é capaz de esclarecer todos os tipos de dúvida. Diante disso, optou por ligar diretamente para a empresa e forneceu todas as informações solicitadas, incluindo o número de série do produto. Após essa ligação, foi aberto um protocolo, com a promessa de que, no prazo de 48 horas, entrariam em contato para o envio de um técnico até o local. No entanto, esse prazo não foi cumprido. O consumidor então realizou uma nova ligação e, nessa ocasião, foi solicitado o contato do técnico que realizou a instalação. Até o momento, não obteve mais nenhum retorno. Diante disso, o consumidor procurou a sede deste órgão para tentar solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido:

Diante exposto requer o consumidor que ocorra a substituição ou o concerto do produto.

TRATATIVAS

21/02/2025 - **Audiência**
Situação: Aberta

21/02/2025 - **Audiência**
Situação: Cancelada

10/02/2025 - **Carta**
Fornecedor: CARAJÁS MATERIAL DE CONSTRUÇÃO LTDA
Resultado por Fornecedor: Não Resolvida
Fornecedor: LG Electronics do Brasil LTDA.
Resultado por Fornecedor: Não Resolvida

Resposta do Fornecedor - Carajás Construções:

Ao Procon Municipal de Maracanaú - CE

Ref.: Atendimento n.º 25.02.0564.001.00046-3

Prezados,

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

Cumprimentamos V. S.as. e, em atenção à reclamação apresentada pelo consumidor CRISLINA NOGUEIRA DA SILVA ROMÃO, esclarecemos que não houve, por parte desta empresa Carajás Material de Construção LTDA, qualquer intenção de descumprimento ao Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Destacamos que a presente demanda refere-se a um suposto vício de fabricação no produto adquirido, sendo o fabricante e a assistência técnica devidamente identificados como responsáveis pela avaliação e eventual reparo do item. Conforme determina o CDC, o fabricante é quem detém as condições técnicas para diagnosticar e solucionar possíveis falhas de fabricação.

Nessa forma, requeremos a exclusão da empresa Carajás Material de Construção LTDA do polo passivo da reclamação, uma vez que atuou unicamente como comerciante, sem responsabilidade sobre eventual vício de fabricação.

Além disso, nos colocamos à disposição para participar de audiência conciliatória, caso seja agendada, e solicitamos a concessão de prazo para a apresentação de defesa e juntada de documentos pertinentes.

Atenciosamente,

Carajás Material de Construção LTDA

Resposta do Fornecedor - LG Electronics:

Maracanaú, 20 de fevereiro de 2025.

PROCON - PROTEÇÃO E DEFESA AO CONSUMIDOR

MARACANAÚ – CE

FORNECEDOR: LG ELECTRONICS DO BRASIL LTDA

REF. CIP: 25.02.0564.001.00046-302

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****CONSUMIDOR: CRISIANA NOGUEIRA DA SILVA ROMAO****DA RECLAMAÇÃO**

A consumidora adquiriu um ar-condicionado, na loja Carajás, em 13 de janeiro de 2025, pelo valor de R\$ 2.799,90. O produto foi desembalado apenas no dia da instalação, quando o técnico constatou um problema na passagem de energia da condensadora para a evaporadora. Ao entrar em contato com a loja, foi informada de que não poderiam confirmar o credenciamento do técnico e orientada a procurar a fornecedora, LG. Diante das dificuldades de contato com a empresa via WhatsApp, a consumidora realizou uma ligação direta, forneceu os dados do produto e foi gerado um protocolo com a promessa de envio de um técnico em 48 horas, prazo que não foi cumprido. Em nova tentativa de contato, foi solicitado o telefone do técnico que realizou a instalação. Até o momento, a consumidora não recebeu retorno nem solução para o problema.

Diante do exposto, a consumidora requer o reparo ou a troca do produto.

DA RESPOSTA À RECLAMAÇÃO – CIP

Inicialmente, é importante ressaltar que a Reclamada preza pela qualidade no atendimento aos consumidores, valorizando a proximidade deste relacionamento e envidando esforços para sanar as eventuais falhas na prestação de serviço, de forma a manter o compromisso de entregar produtos que proporcionem a melhor experiência a seus clientes.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

Neste ato, a reclamada vem ESCLARECER QUE O PRODUTO JÁ ENCONTRA-SE EM ANÁLISE TÉCNICA, DESDE O DIA 05/02/2025, COM ORDEM DE SERVIÇO RNN250205088842.

LEVANDO EM CONSIDERAÇÃO QUE A ORDEM DE SERVIÇO FOI ABERTA COM MENOS DE 30 DIAS, A CONSUMIDORA DEVERÁ AGUARDAR A ANÁLISE, EM CONFORMIDADE COM O CDC.

Dessa forma, resta comprovada a regularidade da conduta da Reclamada, requer o arquivamento da presente reclamação.

Por fim, requer que todas as intimações e pedidos de informações, sejam enviados, exclusivamente, à LG ELECTRONICS DO BRASIL, para o endereço: AV. DOM PEDRO I, 7777, EDIFÍCIOS 1 E 2, DISTRITO DE PIRACANGAGUA, TAUBATÉ – SP, CEP: 12.091-000, sob pena de nulidade.

Termos em que,

Pede deferimento.

Juiz de Fora, 20 de fevereiro de 2025.

CARLOS ALEXANDRE MOREIRA WEISS

OAB/MG 63.513

OAB/CE 45.250 – A (SUPLEMENTAR)

**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: 2502056400100046302

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: LG Electronics do Brasil LTDA.

Nome Fantasia: LG Electronics

CPF/CNPJ: 01.166.372/0001-55

Endereço de Correspondência: Avenida Dom Pedro I - W 7777 - Jardim Baronesa - Taubaté - SP - 12091-000

Telefone Institucional: (12) 3411-3814

E-mail Institucional: aline.feres@lge.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 **18/03/2025 às 10:30** horas, 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.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): CRISIANA NOGUEIRA DA SILVA ROMAO - **CNPJ/CPF:** 689.600.263-87

Endereço: Rua Miguel Alves - 506 b05 - Centro - Maracanaú - CE - 61900-180

Telefone: (85) 99804-7003

E-mail: bcfromao@gmail.com

Procurador(a): FREDERICO ROMAO SOUSA - **CPF:** 815.616.103-30

Telefone: (85) 99632-8569

E-mail: bcfromao@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

Relata a parte consumidora que, no dia 13 de janeiro de 2025, realizou a compra de um aparelho de ar-condicionado (9000 BTUs Dual Inverter Compact+ AL Frio LG) na loja Carajás, pelo valor de R\$ 2.799,90 (dois mil setecentos e noventa e nove reais e noventa centavos). A forma de pagamento foi à vista, por meio de PIX. O consumidor afirma que o produto só foi desembalado após duas semanas, no dia em que foi feita a instalação. Após a montagem, o técnico informou que há energia na condensadora, mas não passa para a evaporadora. Diante disso, o consumidor entrou em contato com a loja onde efetuou a compra e questionou se o técnico responsável possuía credenciamento. Foi informado de que não saberia responder, pois o serviço foi realizado de forma particular. Posteriormente, foi orientado a entrar em contato com o fornecedor, a empresa LG. O reclamante afirma que enfrentou dificuldades para contatar o fornecedor, pois a comunicação via WhatsApp ocorre por meio de assistente eletrônico, que não é capaz de esclarecer todos os tipos de dúvida. Diante disso, optou por ligar diretamente para a empresa e forneceu todas as informações solicitadas, incluindo o número de série do produto. Após essa ligação, foi aberto um protocolo, com a promessa de que, no prazo de 48 horas, entrariam em contato para o envio de um técnico até o local. No entanto, esse prazo não foi cumprido. O consumidor então realizou uma nova ligação e, nessa ocasião, foi solicitado o contato do técnico que realizou a instalação. Até o momento, não obteve mais nenhum retorno. Diante disso, o consumidor procurou a sede deste órgão para tentar solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido:

Diante exposto requer o consumidor que ocorra a substituição ou o concerto do produto.

Maracanaú/CE, 21 de Fevereiro de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____

**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:** 2502056400100046301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**Razão Social:** CARAJÁS MATERIAL DE CONSTRUÇÃO LTDA**Nome Fantasia:** Carajás Construções**CPF/CNPJ:** 03.656.804/0001-31**Endereço de Correspondência:****Telefone Institucional:** (11) 4003-2020**E-mail Institucional:** sac@carajasonline.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 **18/03/2025 às 10:30 horas**, 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.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)**Consumidor(a):** CRISIANA NOGUEIRA DA SILVA ROMAO - **CNPJ/CPF:** 689.600.263-87**Endereço:** Rua Miguel Alves - 506 b05 - Centro - Maracanaú - CE - 61900-180**Telefone:** (85) 99804-7003**E-mail:** bcfromao@gmail.com**Procurador(a):** FREDERICO ROMAO SOUSA - **CPF:** 815.616.103-30**Telefone:** (85) 99632-8569**E-mail:** bcfromao@gmail.com**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****Relato:**

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

Relata a parte consumidora que, no dia 13 de janeiro de 2025, realizou a compra de um aparelho de ar-condicionado (9000 BTUs Dual Inverter Compact+ AL Frio LG) na loja Carajás, pelo valor de R\$ 2.799,90 (dois mil setecentos e noventa e nove reais e noventa centavos). A forma de pagamento foi à vista, por meio de PIX. O consumidor afirma que o produto só foi desembalado após duas semanas, no dia em que foi feita a instalação. Após a montagem, o técnico informou que há energia na condensadora, mas não passa para a evaporadora. Diante disso, o consumidor entrou em contato com a loja onde efetuou a compra e questionou se o técnico responsável possuía credenciamento. Foi informado de que não saberia responder, pois o serviço foi realizado de forma particular. Posteriormente, foi orientado a entrar em contato com o fornecedor, a empresa LG. O reclamante afirma que enfrentou dificuldades para contatar o fornecedor, pois a comunicação via WhatsApp ocorre por meio de assistente eletrônico, que não é capaz de esclarecer todos os tipos de dúvida. Diante disso, optou por ligar diretamente para a empresa e forneceu todas as informações solicitadas, incluindo o número de série do produto. Após essa ligação, foi aberto um protocolo, com a promessa de que, no prazo de 48 horas, entrariam em contato para o envio de um técnico até o local. No entanto, esse prazo não foi cumprido. O consumidor então realizou uma nova ligação e, nessa ocasião, foi solicitado o contato do técnico que realizou a instalação. Até o momento, não obteve mais nenhum retorno. Diante disso, o consumidor procurou a sede deste órgão para tentar solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido:

Diante exposto requer o consumidor que ocorra a substituição ou o concerto do produto.

Maracanaú/CE, 21 de Fevereiro de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____