

**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 - CARTA ELETRÔNICA****Número de Atendimento:** 2503056400100023301**Data de retorno do consumidor(a):** 24/03/2025**Horário:** 09:00h**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** THAIS MARIA BEZERRA DOS SANTOS**CNPJ/CPF:** 060.104.633-19**Endereço:** Rua 115 - 35 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-150**Telefone:** (85) 98932-4566**E-mail:** THAISSANTOS.CONTATO6@GMAIL.COM**DADOS DO FORNECEDOR****Razão Social:** GREE**Nome Fantasia:** GREE**CPF/CNPJ:** 03.519.135/0001-56**Endereço de Correspondência:****Telefone Institucional:** (92) 2123-6900**E-mail Institucional:** sac_grupo@gree-am.com.br**DOS FATOS**

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos

Relato:

Relata a parte consumidora que, no dia 08 de outubro de 2024, realizou, juntamente com a empresa Acal, a compra de um ar-condicionado inverter G-Classic da marca Green, onde o valor total foi de R\$ 2.399,00 (dois mil trezentos e noventa e nove reais). A instalação, caso fosse feita por um funcionário da empresa, teria garantia de 5 anos e, caso fosse realizada por uma empresa particular, o prazo seria de 90 dias. A consumidora optou por realizar a instalação com uma empresa particular. No dia 30 de dezembro de 2024, a consumidora abriu um chamado junto ao SAC da empresa reclamada. Esse chamado estava dentro do prazo, que era até o dia 08 de janeiro de 2025. Posteriormente ao chamado, foi informado que seria realizada uma visita técnica. Porém, após 30 dias sem obter resposta, a consumidora questionou novamente e foi informada de que a assistência havia aceitado a visita, mas não a havia realizado. Então, foi feita uma nova solicitação. No dia 11 de fevereiro de 2025, um funcionário entrou em contato via WhatsApp com a consumidora, questionando o endereço para realizar a visita. Entretanto, o funcionário não compareceu na data marcada e só respondeu no dia 24 de fevereiro de 2025, informando que teve uma crise de asma e, por esse motivo, não compareceu ao local. Na data 03 de março de 2025, a consumidora recebeu, via WhatsApp, um relatório técnico alegando que a visita havia sido realizada e que o credenciado observou que o equipamento estava operando



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

dentro dos parâmetros estabelecidos pelo fabricante. No entanto, a consumidora informou que o relatório era indevido, já que o credenciado sequer compareceu à sua residência. Posteriormente, a consumidora foi informada para desconsiderar o relatório, pois ele havia sido enviado por engano. Após a consumidora relatar que procuraria o Procon, a empresa elaborou um novo relatório com base apenas nas fotos enviadas anteriormente pela reclamante. Nesse documento, a empresa alegou que o aparelho havia sido instalado na divisa de dois quartos, o que comprometeria a troca de calor, e que a condensadora não estava corretamente instalada, comprometendo seu desempenho e gerando vibrações excessivas. A consumidora não concorda que um relatório técnico seja feito apenas com base na análise de fotos enviadas, pois, se anteriormente uma visita foi marcada e não ocorreu, isso demonstra a importância da inspeção presencial para a elaboração do relatório. Por esse motivo, além da desorganização e falta de comunicação da empresa, a consumidora procurou a sede deste órgão para tentar solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto a consumidora requer, a troca do aparelho por outro, caso esse novo venha incluso a garantia assim como o anterior, ou o estorno do valor anteriormente pago.

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 14 de Março de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

LUCAS RODRIGUES FREIRE
LUCAS RODRIGUES FREIRE - Atendente

Ciente e de acordo:

THAIS MARIA BEZERRA DOS SANTOS - Consumidor(a)



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): _____

EM BRANCO