

ILMO. SENHOR DIRETOR EXECUTIVO DO INSTITUTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE MARACANAÚ - CE.

Reclamação Administrativa nº 25.03.0564.001.00023-301

GREE ELECTRIC APPLIANCES DO BRASIL LTDA., sociedade comercial inscrita no CNPJ/MF sob o nº 03.519.135/0001-56, com sede na Rua dos Oitis, nº 6360, Distrito Industrial 2, Manaus - AM, CEP: 69077-002, por seu representante legal, conforme instrumento de mandato anexo, nos autos da RECLAMAÇÃO ADMINISTRATIVA apresentada por THAIS MARIA BEZERRA DOS SANTOS, em vista o comunicado expedido à fls., vem à presença de V. Sa., apresentar seus ESCLARECIMENTOS nos moldes a seguir expostos.

1. A RECLAMAÇÃO, EM RESUMO.

Trata-se de reclamação administrativa apresentada por Thais Maria Bezerra dos Santos ("Reclamante"), em decorrência de um suposto vício de funcionamento em aparelho de ar-condicionado de fabricação da Gree Electric ("Reclamada").



Em suma, a Reclamante informa ter adquirido em 8 de outubro de 2024, junto ao fornecedor "ACAL", um aparelho de ar-condicionado fabricados pela Reclamada "GREE", no valor total de R\$ 2.399,00 (dois mil, trezentos e noventa e nove reais).

Informa, ainda, que dentro do prazo da garantia legal de 90 (noventa) dias, acionou a Requerida, contudo, a visita técnica agendada não foi realizada. Após o decurso do prazo de 30 (trinta) dias, foi elaborado um laudo técnico com base nas fotos enviadas pela própria Consumidora.

Assim, busca perante esta i. Procuradoria do Consumidor esclarecimentos sobre o ocorrido e a substituição do aparelho.

2. REBATENDO OS FATOS NARRADOS PELA RECLAMANTE. DA INOBSERVÂNCIA AOS TERMOS E CONDIÇÕES CONTRATUAIS. AUSÊNCIA DE VÍCIO DE FABRICAÇÃO. ERROS DE INSTALAÇÃO.

De início, é importante destacar que o ar-condicionado modelo "GREE ELETRIC" é garantido pela GREE do Brasil contra defeitos de fabricação, a partir da data de emissão da nota fiscal de compra realizada em estabelecimento comercial ou da entrega efetiva do produto ao primeiro proprietário.

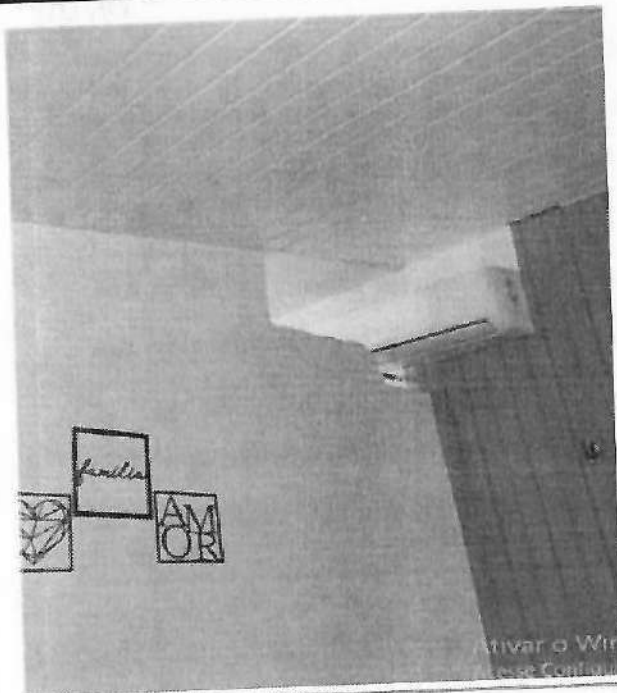
O prazo é de 90 (noventa) dias corridos conforme dispõe o artigo 26, inciso II, da lei nº8.078/90, CDC, referente à GARANTIA LEGAL, quando não instalado por uma assistência técnica autorizada ou instalador credenciado ao fabricante.

Quando a instalação do equipamento é realizada por uma assistência técnica credenciada ao fabricante, aplica-se a GARANTIA CONTRATUAL prevista para cada tipo de modelo.

Embora a visita técnica in loco seja de grande importância, é válido ressaltar que o simples fato de a instalação ter sido realizada por um profissional autônomo caracteriza a perda da garantia do equipamento. Isso ocorre porque, conforme as condições estabelecidas pela fabricante, a instalação do aparelho deve ser feita exclusivamente por profissionais credenciados. A realização da instalação por um técnico não autorizado viola essas condições, o que resulta na invalidação da garantia.

Adicionalmente, o suporte técnico da Gree analisou as imagens enviadas pela Consumidora e, durante essa avaliação, foram constatadas as seguintes irregularidades: a unidade condensadora não foi corretamente instalada, e o aparelho foi instalado na divisa entre dois quartos, o que pode comprometer seu funcionamento adequado.

Essas falhas na instalação podem afetar o desempenho do equipamento, sendo, portanto, de responsabilidade da Consumidora, que não seguiu as orientações da fabricante quanto à instalação. Para melhor compreensão, segue abaixo a conclusão e as evidências apresentadas:



O aparelho foi instalado na divisa de dois quartos, o que compromete a troca de calor adequada.



A condensadora não está corretamente instalada comprometendo seu desempenho e gerando vibrações excessivas.

Observamos que:

O aparelho foi instalado na divisa de dois quartos, o que compromete a troca de calor adequada, reduzindo sua eficiência e impedindo que atinja o **set point** corretamente. Isso resulta em funcionamento inadequado, podendo levar a **baixo rendimento e até erros de comunicação**.

Conclusão Final

Após uma análise técnica pelo credenciado, foi verificado que **não há indícios de vícios de fabricação**. O equipamento está em conformidade com as especificações de Instalação, e não apresenta problemas relacionados à qualidade de fabricação. O mau funcionamento identificado está diretamente relacionado a **erros na instalação**.

PRODUTO SEM VÍCIO DE FABRICAÇÃO

O técnico constatou que a Reclamante está utilizando um aparelho de ar-condicionado de 12.000 BTUs para refrigerar **dois ambientes**. Contudo, em um ambiente residencial, essa capacidade é indicada para uma área de até 20m². Portanto, para climatizar dois ambientes com um único aparelho, a Reclamante deveria ter escolhido um modelo de maior potência, adequado à área total a ser resfriada.

É importante destacar que, para garantir a eficiência do sistema de climatização, a escolha do aparelho deve ser feita com base na metragem do ambiente a ser refrigerado. Um aparelho de 12.000 BTUs pode não ser suficiente para resfriar dois espaços simultaneamente, resultando em um desempenho abaixo do esperado e, eventualmente, no aumento do consumo de energia. Se o objetivo era climatizar dois ambientes, a Reclamante deveria ter optado por um modelo com maior capacidade, capaz de atender à demanda de resfriamento de ambos os locais.

A escolha e instalação de uma máquina de ar-condicionado para climatizar dois ambientes exigem uma análise detalhada de diversos fatores técnicos, pois os equipamentos de climatização são geralmente projetados para atender a um único cômodo. Quando se pretende utilizar um único aparelho para refrigerar dois ambientes, é necessário considerar várias variáveis que influenciam diretamente o desempenho e a eficiência do sistema.

Vale ressaltar que, quando da aquisição de um aparelho de ar-condicionado, deve-se levar em consideração a quantidade de BTUs compatível com o ambiente, considerando alguns fatores, como tamanho, isolamento e exposição solar, número de ocupantes e aparelhos elétricos, além do clima da região onde o ar-condicionado será instalado.¹

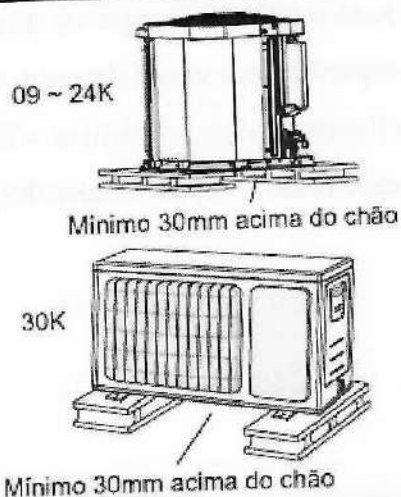
Isto posto, o uso de um ar-condicionado com capacidade inferior ou superior ao necessário acarreta uma série de problemas, como o desgaste excessivo do equipamento, aumentando seu custo de limpeza e manutenção, e falhas no desempenho.

Vale destacar ainda que as recomendações do fabricante para a instalação da unidade externa são claras e específicas quanto à necessidade de fixação, conforme evidenciado nas instruções presentes no manual.

7.4 Instalação da unidade externa

7.4.1 Fixar o suporte da unidade externa

- Escolha a localização de instalação de acordo com a estrutura do imóvel, o local de instalação deve levar em conta futura manutenção,
- Fixe o suporte da unidade externa na localização escolhida, utilizando parafusos de expansão,
- Instale a unidade externa em um apoio rígido, de tal maneira a evitar ruídos e vibrações.
- Recomenda-se fixar a base com os coxins de borracha.



Essas orientações têm como objetivo garantir a correta instalação e funcionamento do aparelho, prevenindo problemas que possam surgir devido a uma montagem inadequada. A fixação adequada da unidade externa é essencial para evitar danos estruturais, garantir a eficiência do sistema de climatização e prolongar a vida útil do equipamento

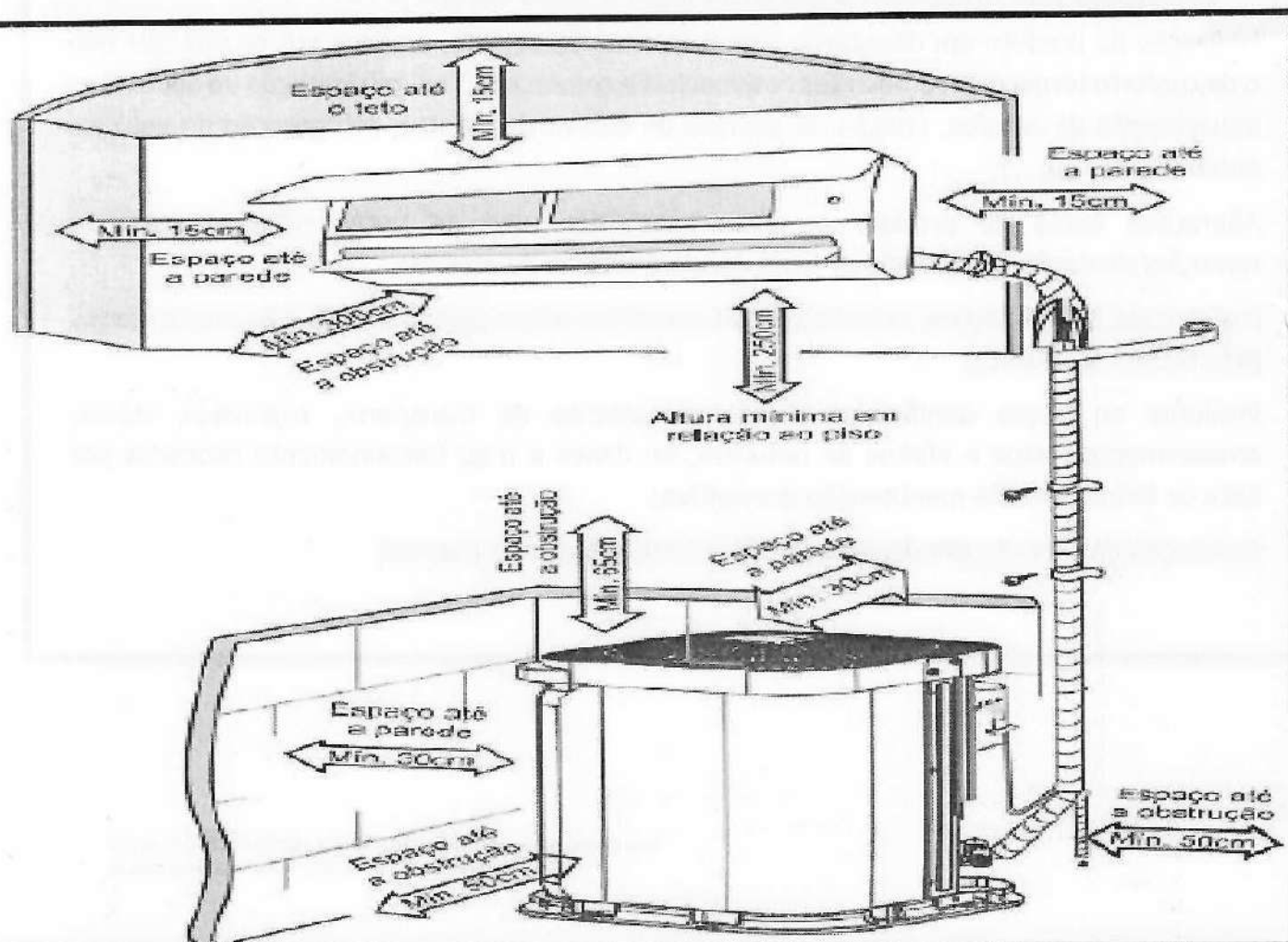
Diante do exposto, resta evidente que a Reclamante ignorou por completo a orientação do fabricante exposta no termo de garantia, a qual prevê as hipóteses de perda da garantia contratual, como por exemplo, quando a instalação do ar-condicionado não for realizada por um agente autorizado ou quando a instalação foi realizada em desacordo com as orientações do manual:

3. Condições que invalidam a garantia legal e contratual

- Utilização do produto em desacordo com o manual de usuário, ou para outros fins que não o de conforto térmico em ambientes residenciais e comerciais, (ex. refrigeração de alimentos, aquecimento de estufas, criação de animais ou cultivo de plantas, refrigeração de veículos automotores, etc...);
- Alterações feitas no produto ou seus acessórios, uso de peças não originais, ou remoção/alteração do número de série de identificação do mesmo;
- Instalações, modificações, adaptações ou consertos feitos por empresas não credenciadas pela GREE DO BRASIL;
- Produtos ou peças danificadas devido a acidente de transporte, manuseio, riscos, amassamentos, atos e efeitos da natureza, ou danos e mau funcionamento causados por falta de limpeza ou de manutenção preventiva;
- Instalação do produto em desacordo com as orientações do manual;

A Reclamante não pode invocar a ausência do dever de informação prevista no artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, visto que consta no termo de garantia a informação da necessidade de apresentação da nota fiscal de instalação do equipamento realizada pela rede autorizada, para fins de atendimento em garantia contratual.

A título de informação, o ar-condicionado de modelo split requer um processo de instalação seguindo os padrões exigidos no diagrama constante no manual do equipamento, pois para o correto funcionamento do ar-condicionado há de ser respeitada as dimensões de espaço livre, espaço de saída de ar, altura mínima em relação ao piso, tubulação, características elétricas do local, entre outras especificações constantes no manual do usuário.



Será que o instalador autônomo contratado pela Reclamante seguiu o passo a passo do manual durante o processo de instalação do ar-condicionado? O problema apresentado pode ter uma infinidade de causas, abaixo elencamos as recorrentes:

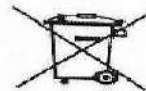
- (i) Tensão elétrica, fiação específica e aterramento;
- (ii) Dimensões da tubulação e dreno de água;
- (iii) Adição da carga refrigerante na quantia e pressão corretas;
- (iv) Local apropriado da condensadora, pensando na troca de calor.

**ATENÇÃO!**

- Siga rigorosamente as recomendações do Manual de Operação, Instalação e Manutenção. Faça as instalações e manutenções conforme normas técnicas pertinentes.
- Os serviços de instalação, manutenção preventiva e corretiva devem ser realizados por profissionais especializados e qualificados. Contate a rede de serviço autorizada credenciada Gree do Brasil.
- A instalação não compreende serviços de preparação do local (como rede elétrica, tomadas, alvenaria, fluidos refrigerantes excedentes e outros), pois são de responsabilidades do consumidor.
- Instale com segurança as unidades nos locais que possam sustentar os pesos das unidades condensadoras e evaporadoras.
- Use fiação recomendada neste manual para fazer as conexões de comunicação das unidades interna e externa com segurança, conectando os terminais firmemente no borne.
- Não é recomendado ligar ou desligar o produto através do disjuntor, quando este estiver em funcionamento. Sempre que possível utilize a tecla  LIGAR/DESLIGAR do controle remoto.
- Não insira nenhum objeto na entrada ou na saída de ar do produto.
- Evite que crianças operem o produto ou brinquem próximas às unidades internas e externas.
- Ao instalar ou realocar o condicionador de ar não misture gases, exceto o refrigerante específico (R410A) para entrar no ciclo de refrigeração.

**ALERTA!**

- Antes da instalação, manutenção corretiva ou preventiva, o disjuntor elétrico deve estar na posição desligada (OFF). Poderá haver mais de 1 (um) disjuntor. Bloqueie e sinalize o interruptor com uma etiqueta de advertência adequada.
- Nunca utilize ou armazene líquidos ou gases inflamáveis próximo ao produto, evitando assim risco de incêndio ou explosões.
- Certifique-se de que a rede de alimentação onde será conectado o produto é a mesma que especificada na etiqueta.
- Se houver vazamento de fluido refrigerante durante a execução do serviço, ventile a área. Se o refrigerante entrar em contato com fogo, ele produz gás tóxico.
- Se o cabo de alimentação estiver danificado, entre em contato imediatamente com a GREE DO BRASIL ou assistência técnica autorizada, a fim de evitar riscos.
- A instalação elétrica deve ser efetuada conforme a norma NBR 5410.
- A instalação do produto deve estar de acordo com a norma NBR 6675.
- A carga térmica do local a ser climatizado deve ser calculada conforme a norma 5858.
- O produto deve ser corretamente aterrado.
- Este produto não pode ser descartado junto com os resíduos domésticos.
- Este produto deve ser descartado em um local autorizado para reciclagem de dispositivos elétricos e eletrônicos.





Neste caso, nenhum ato ilícito foi praticado pela Gree, tendo em vista que a Reclamada cumpriu à risca sua obrigação contratual, ao contrário do Reclamante que optou por realizar a instalação do ar-condicionado por um profissional autônomo, mesmo ciente da perda de garantia do produto, informado no manual do usuário, bem como a disponibilização de relação das empresas credenciadas à Gree em seu website.

Olá, como podemos te ajudar?

Consumidor

Acompanhar atendimento

Localizar autorizada

Localizar autorizadas

Informe seu endereço abaixo ou cep, para ver as autorizadas próximos. Caso não encontre, entre em contato com o SAC: 0800 055 6188

INFORME SEU ENDEREÇO OU CEP
Maracanaú, CE, Brasil

Instalador Credenciado
JM SOLUÇÕES EM
REFRIGERAÇÃO (MARCELO
OLIVEIRA SILVA
05386289365) (MARCELO
OLIVEIRA SILVA
05386289365)

Nome do contato: MARCELO
OLIVEIRA SILVA
CNPJ: 46.508.199/0001-64
Telefone: (85) 98167-5922 / null
Email:
3MARCONDICIONADOS@GMAIL.COM

TIPO DE CREDENCIADO
Instalador Credenciado

TIPO DE LINHA
Residencial





Sobre esse tema, eis o entendimento dos Tribunais Estaduais, afastando a responsabilidade do Fabricante quando o Consumidor realiza procedimentos em desacordo com as orientações do manual/certificado de garantia:

"APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. RESOLUÇÃO DO CONTRATO C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. AR CONDICIONADO. VÍCIO DO PRODUTO. INOCORRÊNCIA. DEFEITO NA INSTALAÇÃO. RESPONSABILIDADE DO PRESTADOR DO SERVIÇO. Perícia judicial que concluiu pela inexistência de vício no produto, mas problemas decorrentes da instalação do produto. **Considerando que a instalação não foi feita por técnico credenciado pela ré, não há como responsabilizá-la por eventuais defeitos**, devendo o consumidor, se assim entender, buscar a responsabilização do prestador do serviço. Sentença de improcedência mantida. Honorários majorados nos termos do §11º, do art. 85, do CPC. APELO DESPROVIDO. UNÂNIME."²

"RECURSO INOMINADO. ALEGAÇÃO DE DEFEITO DE FABRICAÇÃO NO PRODUTO. AR CONDICIONADO. INSTALAÇÃO DE APARELHO FEITA POR TERCEIROS NÃO AUTORIZADOS PELO FABRICANTE. LAUDO TÉCNICO DA FABRICANTE. VÍCIO NA INSTALAÇÃO

² TJRS - Apelação Cível, nº 70075915355, Décima Segunda Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Pedro Luiz Pozza, Julgado em: 15-03-2018.

DO PRODUTO. ÁREA A SER CLIMATIZADA QUE DEMANDARIA CAPACIDADE DE BTUS MAIOR. AUSÊNCIA DE LAUDO TÉCNICO PELO CONSUMIDOR. DEFEITO NO APARELHO NÃO COMPROVADO. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MATERIAL INDEVIDO. DANO MORAL INOCORRÊNCIA. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

Se no Laudo Técnico da fabricante consta que o produto ar condicionado foi instalado fora dos padrões de fábrica e em área a ser climatizada que demandaria uma capacidade maior em BTUS, bem como que a instalação se deu por terceiro não credenciado à empresa, aliado a ausência de outro laudo que demonstre o contrário, inexistente defeito de fabricação a ser reconhecido, por isso, não há possibilidade de se reconhecer os danos morais e materiais postulados pelo demandante, circunstância que conduz à improcedência do pedido inicial.

Não restando comprovado, pela parte autora, os fatos constitutivos de seu direito, nos termos do art. 373, I, do CPC, ônus que lhe incumbia, forçoso reconhecer a improcedência da pretensão inicial."³ (grifos próprios)

É fundamental destacar que a Reclamante teve a oportunidade de apresentar nos autos elementos probatórios que demonstrassem a

³ TJMT - Recurso Inominado nº 1000235-32.2021.8.11.0001 - Turma Recursal Única - Relator: Valmir Alaercio dos Santos - Julgado em 02/09/2022.

existência do alegado vício de fabricação do equipamento. No entanto, não o fez, deixando de comprovar de forma concreta suas alegações.

Nesse contexto, vejamos o pacífico entendimento dos Tribunais Estaduais.

“APELAÇÃO CÍVEL. PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. COMPRA DE PNEUS. ESTOURO DO PNEU. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. 1. Estabelecida a relação de consumo, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, exigindo-se para sua configuração apenas a comprovação da existência do fato, do dano e do nexo causal entre ambos, independentemente de culpa, a menos que comprovada a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (Código de Defesa do Consumidor, art. 14, caput e § 3º). 2. Incumbe ao autor comprovar o fato constitutivo de seu direito nos termos do art. 373, inc. I, do Código de Processo Civil. 3. O nexo causal constitui um dos elementos essenciais da responsabilidade de indenizar. É o vínculo entre a conduta e o resultado. Constitui o segundo pressuposto da responsabilidade do fornecedor, ou seja, a ligação ou relação de causa e efeito entre a conduta e o resultado. 4. Não restou comprovado nos autos o nexo causal entre o acidente ocorrido e o defeito nos pneus. 5. Apelação desprovida.”⁴

⁴ TJ-DF 07341177420188070001 DF 0734117-74.2018.8.07.0001, Relator: HECTOR VALVERDE, Data de Julgamento: 13/11/2019, 1ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE : 25/11/2019.

"Apelação Cível. Ação redibitória c/c danos morais. Defeito no veículo adquirido. Inversão do ônus da prova afastada. Ausência de provas mínimas a amparar a pretensão inicial. Em que pese a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso vertente, a responsabilidade objetiva decorrente da relação de consumo não exige o consumidor de provar, minimamente, o fato constitutivo do seu direito nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, devendo trazer o mínimo de provas de suas alegações. Frise-se que a inversão do ônus da prova não é automática, subordinando-se à verificação da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência da parte, requisitos não demonstrados na espécie. No caso, a improcedência dos pedidos iniciais é medida imperativa, pois o autor/apelante não logrou êxito em comprovar a existência mínima do direito pleiteado. Apelação Cível conhecida e desprovida."⁵

Ou seja, inexistente o suposto ato ilícito disposto nos artigos 927 e 186 do Código Civil. Ademais, a Reclamante não provou que o defeito decorre da fabricação do aparelho, situação que evidencia a ocorrência do § 3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Vejamos:

⁵ TJ-GO 0211043-58.2006.8.09.0051, Relator.: ÁTILA NAVES AMARAL, 6ª Câmara Cível, Data de Publicação: 07/04/2022

"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

...

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."

Diante disso, a Reclamante não tem direito à garantia contratual, uma vez que não cumpriu os requisitos necessários para sua validade.

Diante do exposto, a Reclamada reitera que se coloca a inteira disposição do Reclamante para prestar quaisquer esclarecimentos que ainda se façam necessários.

3. CONCLUSÃO.

Por todo o exposto, e considerando os esclarecimentos prestados por esta Reclamada, requer seja o procedimento administrativo arquivado, tendo em vista a inexistência de irregularidade.

Por fim, requer que todas as intimações e publicações relativas a esta reclamação sejam expedidas por carta, exclusivamente em nome do seu patrono **Dr. Paulo Sergio Uchoa Fagundes Ferraz de Camargo, inscrito na OAB/SP**

Rua Joaquim Floriano, 397 - 7º e 8º andar - 04534 011 São Paulo SP
Tel/Fax 55 11 3074 2222 - www.ferraznet.com.br



180.623, com escritório no endereço do timbre, em São Paulo-SP, sob pena de nulidade⁶.

Termos em que,
p. deferimento.

São Paulo, 24 de março de 2025.

PAULO SERGIO
UCHOA FAGUNDES
FERRAZ DE
CAMARGO:1896514
6852

Assinado de forma digital
por PAULO SERGIO UCHOA
FAGUNDES FERRAZ DE
CAMARGO:18965146852
Dados: 2025.03.24 21:09:22
-03'00'

Paulo Sergio Ferraz de Camargo
OAB/SP 180.623

⁶Art. 272. Quando não realizadas por meio eletrônico, consideram-se feitas as intimações pela publicação dos atos no órgão oficial.

§ 2º Sob pena de nulidade, é indispensável que da publicação constem os nomes das partes e de seus advogados, com o respectivo número de inscrição na Ordem dos Advogados do Brasil, ou, se assim requerido, da sociedade de advogados.