



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: 25.06.0564.001.00046-3

Data/Hora de Abertura: 17/06/2025 às 09:44:38

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: FRANCISCA EDINEUZA FERREIRA CRUZ

CPF do Consumidor: 580.452.103-97

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Brastemp	Whirlpool S.A. Unidade de Eletrodomésticos	59.105.999/0028-04	25.06.0564.001.00046-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Lavadora de roupa, louça e secadora

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:

A consumidora informa que, no mês de abril de 2025, adquiriu uma máquina de lavar pelo valor de R\$ 2.098,99 (dois mil e noventa e oito reais e noventa e nove centavos), pago à vista.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

No mesmo dia, ao realizar a instalação do produto, constatou que o equipamento não funcionava corretamente: o painel central apresentava falhas e a máquina desligava sozinha. Diante disso, a consumidora dirigiu-se até o estabelecimento onde efetuou a compra, sendo orientada a entrar em contato com a fabricante, ora reclamada.

Seguindo a orientação recebida, a consumidora iniciou atendimento com a reclamada por meio do aplicativo WhatsApp, relatando a situação. Foram realizadas algumas tentativas de reparo remoto, através do envio de links e vídeos com instruções, mas sem sucesso.

Posteriormente, a consumidora solicitou o agendamento de uma visita técnica. A fabricante informou que o agendamento ocorreria no prazo de até três dias. No entanto, até a presente data, não houve retorno, tampouco a realização da visita técnica prometida.

Cansada da falta de resolução, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução para o problema.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o estorno do valor pago ou, alternativamente, a substituição do produto por um novo.

TRATATIVAS

17/06/2025 - **Carta**

Situação: Aberta