

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00048-3**Data/Hora de Abertura:** 21/05/2026 às 09:53:59**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR**

Nome do Consumidor: Ana Lidia Cabral Girão**CPF do Consumidor:** 005.092.593-83**Nome do Procurador:** Rosineuma Cabral Rabelo de Lima**CPF do Procurador:** 262.699.373-53**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
BUD COMERCIO DE ELETRODOMESTICOS LTDA	BUD COMERCIO DE ELETRODOMESTICOS LTDA	62.058.318/0012-33	26.05.0564.001.00048-301
Brastemp	Whirlpool S.A. Unidade de Eletrodomésticos	59.105.999/0028-04	26.05.0564.001.00048-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet**Área:** Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos**Assunto:** Refrigerador / freezer**Problema:** Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia**Relato:**

A consumidora relata que adquiriu uma geladeira em 27/02/2026, sendo o produto entregue em sua residência na data de 05/03/2026. Após aproximadamente duas semanas de utilização, a consumidora percebeu que o eletrodoméstico apresentava gotejamento constante, bem como a formação excessiva de película de gelo nos alimentos armazenados no freezer.

Ao constatar o agravamento do problema, a consumidora entrou em contato com a empresa reclamada em 13/04/2026. No dia seguinte, 14/04/2026, a empresa Brastemp retornou o contato e orientou a consumidora a acionar a assistência técnica autorizada para a solução da demanda.

Conforme orientado, a consumidora entrou em contato com a assistência técnica autorizada na mesma data, solicitando a realização da manutenção do produto. Em 15/04/2026, foi realizada visita técnica com êxito. Contudo, após a vistoria, não houve retorno quanto à efetiva troca ou manutenção do produto defeituoso.

Diante da ausência de solução para o problema apresentado, a consumidora procurou este Órgão em busca de uma solução eficiente para a demanda.

Pedido: Por fim, a consumidora requer o estorno integral do valor pago pelo produto ou, alternativamente, a substituição por um novo produto idêntico ao adquirido.