



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: 2509056400100003301

Data de retorno do consumidor(a): 11/09/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): DAVI RODRIGUES ARAÚJO

CNPJ/CPF: 603.445.873-04

Endereço: Rua 115 - 5191 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-150

Telefone: (85) 99967-6457

E-mail: davira469@gmail.com

Procurador(a): CARLA LIRA DE SOUSA PAZ - **CPF:** 069.552.793-27

Telefone: (85) 98982-6625

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Compra Certa

Nome Fantasia: Compra Certa

CPF/CNPJ: 62.058.318/0007-76

Endereço de Correspondência: Rua Olympia Semeraro - 675 - Jardim Santa Emília - São Paulo - SP - 04183-090

Telefone Institucional: (11) 3566-1392

E-mail Institucional:

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 o consumidor que adquiriu uma máquina de lavar no dia 06 de dezembro de 2024, na loja Zenir Móveis. Em menos de um mês após a compra, o equipamento apresentou problema de ferrugem no tanque, razão pela qual o consumidor entrou em contato com a assistência técnica autorizada.

Na primeira visita, o técnico constatou tratar-se de defeito de fábrica e informou que seria necessário emitir um laudo. Após aproximadamente um mês, a peça foi substituída. No entanto, algum tempo depois, o mesmo problema voltou a ocorrer. O consumidor novamente acionou a assistência técnica, que realizou nova visita, elaborou outro laudo e solicitou que aguardasse o posicionamento da fabricante.

Decorridos três meses, sem qualquer retorno ou solução definitiva, o consumidor entrou novamente em contato para obter informações e foi surpreendido com a informação de que seria



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

necessário abrir um novo chamado, com o risco de ser cobrada pela visita técnica, mesmo tratando-se de reincidência do defeito anteriormente reconhecido.

Diante das repetidas tentativas de resolução, da falta de resposta adequada, e do estresse causado pela impossibilidade de utilizar o produto, o consumidor decidiu buscar o apoio do Procon, a fim de obter uma solução eficaz.

Pedido: Diante dos fatos, requer a substituição da máquina de lavar por outra em perfeitas condições de uso, ou, alternativamente, a restituição integral do valor 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, 01 de Setembro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

DAVI RODRIGUES ARAÚJO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____