

PROCESSO F.A Nº: 26.01.0564.001.00043-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora FERNANDA EMANUELE DOS SANTOS SOARES em face dos fornecedores ALPUNTO BRASIL REFRIGERADORES E SERVICOS LTDA, e R P F H FERREIRA, relata que adquiriu refrigerador da marca Imbera, modelo VR08 BMAD R2220VMECLEDESTFULLBLACK, em 28/11/2025, observando corretamente as orientações de instalação e uso fornecidas no ato da compra. Informou que, em 18/12/2025, o equipamento apresentou defeito de funcionamento, fato comunicado à loja vendedora, a qual enviou técnico que constatou falha no compressor. Aduziu que, após a constatação do vício, não obteve solução por parte da fornecedora, sendo posteriormente orientada a contatar a assistência técnica autorizada. Esta, por sua vez, informou que a peça necessária seria disponibilizada até 16/01/2026, conforme ordem de serviço nº 70895617. Contudo, em novo contato realizado em 18/01/2026, foi informada de que a peça ainda se encontrava em trânsito, sem previsão para conclusão do reparo. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a devolução do refrigerador, com a consequente restituição integral do valor pago.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que a consumidora apresentou manifestação junto a este órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitando o arquivamento do presente processo em virtude do êxito obtido em sua demanda, tendo celebrado um acordo extra Procon com o fornecedor antes da data da audiência, conforme documento acostado, às fls. 33. Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**. Faça assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Considerando o ACORDO EXTRA PROCON celebrado entre as partes, conforme consta na Manifestação administrativa da consumidora às fls. 33, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 06 de fevereiro de 2026.

gov.br
Documento assinado digitalmente
KARLYANE BARROS DA SILVA
Data: 12/02/2026 09:12:07-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o ACORDO EXTRA PROCON celebrado entre as partes, conforme consta na Manifestação administrativa da consumidora às fls. 33, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 06 de fevereiro de 2026.

gov.br
Documento assinado digitalmente
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Data: 10/02/2026 12:18:37-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú

YO 076 627 400 BR



REGISTRADO LÓGICO



Objeto entregue ao destinatário

Pela Unidade de Distribuição, FORTALEZA - CE

[Nossa entrega atendeu às suas expectativas? Conte pra gente: https://survey3.medallia.com/?correios-nps-sms-sro&obj=YO076627400BR](https://survey3.medallia.com/?correios-nps-sms-sro&obj=YO076627400BR)

20/02/2026 11:15



Objeto saiu para entrega ao destinatário

FORTALEZA - CE

É preciso ter alguém no endereço para receber o carteiro

20/02/2026 10:16



Objeto postado

MARACANAU - CE

06/02/2026 10:45



Etiqueta emitida

BR

Aguardando postagem pelo remetente

05/02/2026 13:39

PROCESSO Nº 26.01.0564.001.00043-302

CERTIDÃO

Certifico para os devidos fins, que a empresa **R P F H FERREIRA**, foi notificada na data do dia **20/02/2026**.

O referido é verdade e dou fé.

Maracanaú, 23 de fevereiro de 2026.



Documento assinado digitalmente

ANTONIO ANDSON DO NASCIMENTO MELO

Data: 23/02/2026 10:15:57-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Antonio Andson do Nascimento Melo
Agente Administrativo – Mat. 27446