



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: 25.09.0564.001.00026-3

Data/Hora de Abertura: 05/09/2025 às 12:34:19

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: LIDUINA MARIA COELHO OLIVEIRA

CPF do Consumidor: 285.249.003-00

Nome do Procurador: ANTONIO ELICLECIO COELHO OLIVEIRA

CPF do Procurador: 038.807.773-57

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Atlas / Dako	Atlas Indústria de Eletrodomésticos Ltda	78.242.849/0001-69	25.09.0564.001.00026-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa

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

Relato:



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

Relata a consumidora que realizou a compra de um fogão em 11 de novembro de 2024 na loja Império Móveis e Eletro S.A, modelo Fogão 5 bocas Atlas Milão Plus preto bivolt, no valor de R\$ 957,88 (novecentos e cinquenta e sete reais e oitenta e oito centavos), conforme nota fiscal nº 7634.

Afirma que, após aproximadamente sete meses de uso, o fogão começou a apresentar corrosão na mesa e nas bocas, além do forno ter caído ao chão em decorrência do desgaste causado pela ferrugem. Diante dessa situação, a consumidora solicitou uma visita técnica. O técnico compareceu ao local, realizou registros fotográficos e solicitou a assinatura de um documento. Posteriormente, ao entrar em contato para obter o resultado do laudo técnico, foi informada de que o problema seria decorrente de mau uso.

A consumidora contesta tal conclusão, ressaltando que o fogão estava em uso há poucos meses, o que não justificaria o desgaste apresentado. Em nova tentativa de abertura de chamado para resolução do problema, teve o pedido negado pela empresa.

Diante do exposto, a consumidora buscou o Procon em busca de solução para o impasse.

Pedido:

Requer a substituição do fogão por outro cujo material seja resistente à corrosão, ou, alternativamente, a restituição do valor pago.

TRATATIVAS

05/09/2025 - **Carta**
Situação: Aberta