



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.05.0564.001.00049-3

**Data/Hora de Abertura:** 21/05/2026 às 10:00:37

**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:** MARIA JERLANY DE MELO BRILHANTE

**CPF do Consumidor:** 021.790.113-18

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
LUCAS DE ARAUJO ALVES	LUCAS DE ARAUJO ALVES	47.263.471/0001-56	26.05.0564.001.00049-301

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

**Assunto:** Refrigerador / freezer

**Problema:** Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

**Relato:**

Relata a consumidora que, em 04 (quatro) de abril, realizou a compra de um “kit de eletrodomésticos” junto à reclamada, composto por 01 (um) fogão, 01 (um) armário, 01 (uma) máquina de lavar e 01 (uma) geladeira, ressaltando que todos os produtos são usados.

A consumidora efetuou o pagamento do valor total de R\$ 3.000,00 (três mil reais).



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

No dia 08/04 (oito de abril), poucos dias após a compra, a consumidora entrou em contato com a reclamada, em razão de a geladeira apresentar defeito. Na ocasião, foi informado que seria enviado um técnico para averiguar o problema, contudo, até a presente data, nenhuma assistência foi prestada.

Durante o período em que a consumidora tentava, sem êxito, solucionar a situação da geladeira, a máquina de lavar também apresentou defeito, deixando de funcionar e não ligando mais. Novamente, a consumidora entrou em contato com a reclamada, porém, desta vez, sequer obteve resposta.

Diante da ausência de solução por parte da reclamada, a consumidora decidiu registrar um boletim de ocorrência e compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para o caso.

**Pedido:**

Diante do exposto, a consumidora requer o ressarcimento integral do valor pago, qual seja, R\$ 3.000,00 (três mil reais).

**TRATATIVAS**

---

21/05/2026 - **Audiência**

**Situação:** Aberta