



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00052-3

Data/Hora de Abertura: 21/05/2026 às 14:43:37

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: Braulio Braga Alves

CPF do Consumidor: 039.976.033-40

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Brastemp	Whirlpool S.A. Unidade de Eletrodomésticos	59.105.999/0028-04	26.05.0564.001.00052-301
IMPERIO MOVEIS E ELETRO S.A	IMPERIO MOVEIS E ELETRO S.A	27.936.211/0051-56	26.05.0564.001.00052-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Refrigerador / freezer

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 o consumidor que, em 30/11, adquiriu um refrigerador Brastemp junto à reclamada, efetuando o pagamento do valor total de R\$ 4.431,46 (quatro mil, quatrocentos e trinta e um reais e quarenta e seis centavos). A previsão de entrega do produto estava estipulada para o dia 31/12/2025.

Entretanto, em 18/12, a reclamada entrou em contato com o consumidor informando que a compra seria cancelada, sob a alegação de suposto erro de comunicação entre a reclamada e a fabricante, bem como da indisponibilidade do produto. Na ocasião, foi oferecida a substituição por outro modelo ou o estorno do valor pago, propostas que foram recusadas pelo consumidor.

Contudo, no dia 05/01/2026, o produto foi entregue na residência do consumidor. Todavia, no ato da entrega, o consumidor constatou a existência de diversos defeitos no refrigerador, dentre eles falha na refrigeração e prateleiras quebradas. Em razão disso, acionou a assistência autorizada, sendo emitido laudo técnico acerca dos problemas apresentados.

O consumidor relata ainda que a fabricante ofereceu outros modelos de refrigerador, porém incompatíveis com o produto originalmente adquirido.

Informa, por fim, que, após inúmeras tentativas de solucionar a demanda junto à fabricante e à fornecedora, sem êxito, tendo em vista que ambas transferem entre si a responsabilidade pelo problema, decidiu comparecer à sede deste órgão em busca de solução para o caso.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer a substituição do produto por outro igual ou superior ao originalmente adquirido.

TRATATIVAS

21/05/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta