

**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: 25.09.0564.001.00059-3**Data/Hora de Abertura:** 17/09/2025 às 13:56:34**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: GLEISIANE DIAS DE ALMEIDA LIMA**CPF do Consumidor:** 024.936.003-98**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
BUD COMERCIO DE ELETRODOMESTICOS LTDA	BUD COMERCIO DE ELETRODOMESTICOS LTDA	62.058.318/0012-33	25.09.0564.001.00059-301
Loja Consul	BUD Comércio de Eletrodomésticos Ltda	62.058.318/0007-76	25.09.0564.001.00059-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet**Área:** Demais Produtos**Assunto:** Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)**Problema:** Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia



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

Relato:

Relata a consumidora que realizou a aquisição de um fogão modelo *FS 4B Inox 127/220V*, da marca Consul, no dia 30/08/2025, por meio do aplicativo das Casas Bahia, conforme Nota Fiscal nº 534621. Informa que, ao receber o produto, constatou que os dois acendedores frontais encontravam-se tortos.

Em razão disso, entrou em contato com a Casas Bahia, sendo informada de que a empresa acionaria a fabricante Consul. Paralelamente, a consumidora encaminhou e-mail diretamente à Consul, tendo recebido a resposta de que seria agendada visita técnica. O técnico compareceu ao local e informou que a única alternativa seria a substituição das peças defeituosas.

Todavia, a consumidora manifestou sua insatisfação, considerando tratar-se de produto recém adquirido, não aceitando a realização de reparos ou abertura do fogão, por entender que o bem não ficaria com as mesmas características de um item novo.

Diante do exposto, a consumidora recorre ao Procon em busca de solução.

Pedido: Requer a substituição integral do produto por outro em perfeitas condições de uso.

TRATATIVAS

17/09/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta