

PROCESSO F.A Nº: 2606056400100024302

RECLAMANTE: AMOS CARNEIRO BARBOSA **CPF:** 013.951.483-09

RECLAMADA1 : BUD COMÉRCIO DE ELETRODOMÉSTICOS LTDA . **CNPJ:** 62.058.318/0007-76

RECLAMADA 2 : GRUPO CASAS BAHIA S.A. . **CNPJ:** 33.041.260/0652-90

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor AMOS CARNEIRO BARBOSA em face dos fornecedores GRUPO CASAS BAHIA S.A., fornecedora responsável pela comercialização do produto, e BUD COMÉRCIO DE ELETRODOMÉSTICOS LTDA., fornecedora conexa responsável pela fabricação/assistência técnica do produto, através da qual expõe que adquiriu uma geladeira junto à empresa Casas Bahia em 17/04/2026. Informa que o produto foi entregue em 07/05/2026 e que, seguindo orientação da vendedora, aguardou até o dia 09/05/2026 para realizar sua instalação. Aduz que, ao ligar o eletrodoméstico, constatou que o equipamento não realizava o resfriamento adequado. Relata que entrou em contato com a fornecedora e com a assistência técnica autorizada, sendo realizada visita técnica em 26/05/2026, ocasião em que foi constatada trinca na tubulação de processo, com vazamento de gás e necessidade de substituição do filtro secador. Sustenta que, após a visita técnica, não recebeu nenhum retorno acerca das providências para solução do vício, permanecendo privado da utilização do produto. Diante dos fatos narrados, requer a restituição integral do valor pago pelo produto em razão do vício apresentado e da ausência de solução efetiva por parte das reclamadas.

Após análise dos autos, constatou-se que as empresas reclamadas foram devidamente notificadas acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação de fl. 96 dos autos, facultada a palavra à preposta da empresa reclamada BUD Comércio de Eletrodomésticos Ltda., está apresentou proposta de acordo consistente na substituição do produto por outro igual ou similar, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, ou, alternativamente, na recompra do produto pelo valor constante na nota fiscal, com pagamento no prazo de 15 (quinze) dias úteis e coleta do produto em até 30 (trinta) dias úteis. Facultada a palavra à parte reclamante, esta informou que aceitava a proposta apresentada, optando pela recompra do produto pelo valor constante na nota fiscal, com pagamento no prazo de 15 (quinze) dias úteis e coleta do produto em até 30 (trinta) dias úteis, oportunidade em que informou os dados de sua conta corrente para realização do depósito do valor acordado.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente à solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de recompra do produto pelo valor constante na nota fiscal, com pagamento no prazo de 15 (quinze) dias úteis e coleta do produto em até 30 (trinta) dias úteis, a qual foi aceita pela parte reclamante em audiência,

conclui-se pela caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**. Façam-se conclusos os autos, encaminhando-os à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 17 de julho de 2026



Documento assinado digitalmente

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Data: 22/07/2026 08:31:17-0300

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

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Estagiário Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls.96, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 17 de julho de 2026

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:7998878444
9

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.21 15:45:27
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú