

**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:** 25.02.0564.001.00003-3**Data/Hora de Abertura:** 03/02/2025 às 11:47:35**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS SILVA SOARES RODRIGUES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** SILVIONERLYS DE OLIVEIRA COELHO**CPF do Consumidor:** 048.035.943-17**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com .xtra.com	Via Varejo S/A	33.041.260/0652-90	25.02.0564.001.00003-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Internet**Área:** Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos**Assunto:** Refrigerador / freezer**Problema:** Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia**Relato:**

Relata parte autora que efetuou uma compra de um refrigerador (REF FF 451L, CONSUL, CRM56FB 220V BRANCO) através da plataforma da empresa ora reclamada, **CASAS BAHIA**, no dia 29 de Junho de 2024, no valor total de R\$ 3.578,90 (três mil, quinhentos e setenta e oito reais e

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

noventa centavos), parcelado em dez vezes no cartão de crédito (*final 8575*). Garante o consumidor que após seis meses do recebimento do produto na sua residência, veio apresentar defeito, no qual alega que a luz que marca a temperatura, não estava mais funcionando e consequentemente, entrou em contato com a assistência técnica após o número fornecido pela a reclamada, e após vinte dias, no dia 18 de Janeiro 2025, foram até a sua residência e fizeram a troca da placa do congelador e os sensores. Entretanto, no dia 02/02/2025, o produto apresentou novamente o mesmo defeito e posteriormente, dirigiu-se até a sede deste órgão para tentar solucionar o seu caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Desta forma, mediante essa situação, requer o consumidor o troca do produto, de modo a evitar novos transtornos futuros para ambas as partes.

TRATATIVAS14/02/2025 - **Audiência****Situação:** Aberta03/02/2025 - **Carta****Fornecedor:** Via Varejo S/A**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

Resposta do Fornecedor - Casas Bahia | Casasbahia.com | Ponto Frio | Pontofrio.com | Extra.com: Verificamos que a mercadoria em questão foi entregue em 01/07/2024 e que o primeiro acionamento ocorreu por meio desta manifestação, estando fora do prazo legal para atendimento. O direito de reclamar por vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em trinta dias. Sendo assim, acionamos o fabricante para análise e respaldo do pleito do consumidor, visto que o produto se encontra dentro da garantia de fábrica. O retorno será dado em até 48 horas úteis. Entramos em contato com o consumidor no dia 10/02/2024, às 12h44, através do número (85) 98722-6161, pelo WhatsApp, onde prestamos os devidos esclarecimentos e informamos sobre os fatos acima mencionados

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA****Número de Atendimento:** 2502056400100003301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**Razão Social:** Via Varejo S/A**Nome Fantasia:** Casas Bahia | Casasbahia.com | Ponto Frio | Pontofrio.com | Extra.com**CPF/CNPJ:** 33.041.260/0652-90**Endereço de Correspondência:** Avenida Rebouças 3970 - 28ª Andar - 3.970 - Pinheiros - São Paulo - SP - 05402-918**Telefone Institucional:** (11) 3004-5595**E-mail Institucional:** relacionamento.procon@viavarejo.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **12/03/2025 às 09:45** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo Administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)**Consumidor(a):** SILVIONERLYS DE OLIVEIRA COELHO - **CNPJ/CPF:** 048.035.943-17**Endereço:** Rua Amazonas - 629 - Piratininga - Maracanaú - CE - 61905-295**Telefone:** (85) 98722-6161**E-mail:** silvionerlysoliveira78@gmail.com**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****Relato:**

Relata parte autora que efetuou uma compra de um refrigerador (REF FF 451L, CONSUL, CRM56FB 220V BRANCO) através da plataforma da empresa ora reclamada, **CASAS BAHIA**, no dia 29 de Junho de 2024, no valor total de R\$ 3.578,90 (três mil, quinhentos e setenta e oito reais e



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

noventa centavos), parcelado em dez vezes no cartão de crédito (*final 8575*). Garante o consumidor que após seis meses do recebimento do produto na sua residência, veio apresentar defeito, no qual alega que a luz que marca a temperatura, não estava mais funcionando e consequentemente, entrou em contato com a assistência técnica após o número fornecido pela a reclamada, e após vinte dias, no dia 18 de Janeiro 2025, foram até a sua residência e fizeram a troca da placa do congelador e os sensores. Entretanto, no dia 02/02/2025, o produto apresentou novamente o mesmo defeito e posteriormente, dirigiu-se até a sede deste órgão para tentar solucionar o seu caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Desta forma, mediante essa situação, requer o consumidor o troca do produto, de modo a evitar novos transtornos futuros para ambas as partes.

Maracanaú/CE, 14 de Fevereiro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____