



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00064-3

Data/Hora de Abertura: 29/07/2026 às 10:27:48

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: Rosineuma Cabral Rabelo de Lima

CPF do Consumidor: 262.699.373-53

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	26.07.0564.001.00064-301
Brastemp	Whirlpool S.A. Unidade de Eletrodomésticos	59.105.999/0028-04	26.07.0564.001.00064-302

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:



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

Relata a consumidora que adquiriu uma geladeira junto à loja Casas Bahia em 03/07/2026, tendo o produto sido entregue em sua residência na data de 04/07/2026 conforme nota fiscal 2495290 da marca Brastemp.

Aduz que, após aproximadamente uma semana de utilização, o eletrodoméstico passou a apresentar vícios de funcionamento, consistentes em gotejamento constante e formação excessiva de película de gelo nos alimentos armazenados no compartimento do freezer, comprometendo a adequada utilização do produto.

Afirma que, diante do agravamento do problema, entrou em contato com a empresa reclamada em 21/07/2026, ocasião em que foi agendada assistência técnica. Relata que, em 25/07/2026, o técnico compareceu à sua residência, constatou a existência do defeito e informou que seria necessária a substituição de peças do equipamento.

Entretanto, a consumidora sustenta que já havia adquirido anteriormente outro refrigerador do mesmo modelo, o qual apresentou defeito semelhante, razão pela qual perdeu a confiança na qualidade do produto e não possui mais interesse em permanecer com o bem, por entender tratar-se de problema recorrente.

Alega que buscou solucionar a questão diretamente junto à empresa reclamada, porém não obteve solução compatível com sua pretensão, motivo pelo qual recorreu a este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora a resolução do contrato de compra e venda, com o estorno integral do valor pago pelo produto, em razão do vício apresentado e da perda da confiança na qualidade e adequação do bem, diante da recorrência do mesmo defeito em produto de igual modelo.

TRATATIVAS

29/07/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta