



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.09.0564.001.00081-3

Data/Hora de Abertura: 30/09/2025 às 09:22:16

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: NIVALDO RIBEIRO DA SILVA FILHO

CPF do Consumidor: 022.425.463-41

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
FREITAS VAREJO	COMERCIAL DE MIUDEZAS FREITAS LTDA	63.473.235/0013-54	25.09.0564.001.00081-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

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

Relato:

Informa o consumidor que adquiriu uma garrafa térmica em 02 de setembro de 2025. Todavia, ao utilizar o produto, constatou que este não atendia à sua finalidade principal, qual seja, a de



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

manter a bebida aquecida.

Diante da falha apresentada, o consumidor dirigiu-se até o estabelecimento da reclamada com o intuito de realizar a troca do item. No entanto, foi informado pela gerente da unidade de que o procedimento deveria ser solicitado por meio do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da empresa.

Cumprindo a orientação recebida, o consumidor entrou em contato com o referido canal, sendo surpreendido com a informação de que a substituição do produto deveria, na realidade, ser realizada diretamente na loja física. Retornando, portanto, ao estabelecimento comercial, foi novamente atendido pela gerente, a qual reafirmou que, em virtude das políticas internas da empresa, a troca somente poderia ser efetuada por meio do SAC. Foi informado, ainda, que a fabricante do produto era a mesma da loja onde foi realizada a compra.

Sem lograr êxito em solucionar a questão por meio dos canais disponibilizados pela reclamada, e diante da evidente dificuldade em obter uma resposta satisfatória, o consumidor buscou atendimento junto a este órgão de defesa do consumidor, a fim de obter uma solução eficaz para o impasse.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer a imediata troca do produto por outro em perfeitas condições de uso ou, alternativamente, a devolução integral do valor pago.