

**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:** 25.01.0564.001.00036-3**Data/Hora de Abertura:** 15/01/2025 às 09:06:48**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:** VANILSA MARIA DANTAS DE PAULO**CPF do Consumidor:** 004.211.063-79**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Brastemp @	Whirlpool S.A. Unidade de Eletrodomésticos	59.105.999/0028-04	25.01.0564.001.00036-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos**Assunto:** Lavadora de roupa, louça e secadora**Problema:** Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia**Relato:**

Relata parte autora que no dia 06 Junho de 2024, efetuou uma compra de uma máquina de lavar (LAV 13KG BRASTEMP BWK13AB 220V, BRANCA) no valor total de R\$ 1.899,00 (mil, oitocentos e noventa e nove reais) parcelado em dez vezes no cartão de crédito (FINAL 1296). Afirma também que o produto veio apresentar defeitos em DEZ/2024 no qual a máquina, de forma repentina, parou de funcionar. Ao se deparar com essa situação, a consumidora entrou em



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

contato rapidamente com a empresa ora reclamada, **BRASTEMP**, pelo fato de estar dentro do prazo de garantia estabelecido pela a fábrica, e por este motivo, a empresa encaminhou um técnico para averiguar a situação, entretanto, no dia 09 de Dezembro do ano recorrente, informaram que a causa do prejuízo foi causada por roedores, dito isto, não iriam arcar com os custos. Foi informado que a parte reclamante teria que desembolsar R\$ 1.185,00 (*mil, cento e oitenta e cinco reais*), em razão disso, a consumidora 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 a consumidora o conserto do produto de modo a evitar novos transtornos futuros para ambas as partes.

TRATATIVAS

30/01/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta

15/01/2025 - **Carta**

Fornecedor: Whirlpool S.A. Unidade de Eletrodomésticos

Resultado por Fornecedor: Não Resolvida

Resposta do Fornecedor - Brastemp:

Prezados, boa tarde!

Segue Cip resposta.



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: 2501056400100036301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Whirlpool S.A. Unidade de Eletrodomésticos

Nome Fantasia: Brastemp

CPF/CNPJ: 59.105.999/0028-04

Endereço de Correspondência: Rua Olympia Semeraro - nº675 - Jardim Santa Emília - São Paulo - SP - 04183-090

Telefone Institucional: (11) 3566-1392

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 **19/02/2025 às 11:15** 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): VANILSA MARIA DANTAS DE PAULO - **CNPJ/CPF:** 004.211.063-79

Endereço: Rua 11 - 143 - Boa Vista - Maracanaú - CE - 61901-350

Telefone: (85) 98955-4872

E-mail: vanilsa1@live.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata parte autora que no dia 06 Junho de 2024, efetuou uma compra de uma máquina de lavar (LAV 13KG BRASTEMP BWK13AB 220V, BRANCA) no valor total de R\$ 1.899,00 (mil, oitocentos e noventa e nove reais) parcelado em dez vezes no cartão de crédito (FINAL 1296). Afirma também que o produto veio apresentar defeitos em DEZ/2024 no qual a máquina, de forma



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

repentina, parou de funcionar. Ao se deparar com essa situação, a consumidora entrou em contato rapidamente com a empresa ora reclamada, **BRASTEMP**, pelo fato de estar dentro do prazo de garantia estabelecido pela a fábrica, e por este motivo, a empresa encaminhou um técnico para averiguar a situação, entretanto, no dia 09 de Dezembro do ano recorrente, informaram que a causa do prejuízo foi causada por roedores, dito isto, não iriam arcar com os custos. Foi informado que a parte reclamante teria que desembolsar R\$ 1.185,00 (*mil, cento e oitenta e cinco reais*), em razão disso, a consumidora 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 a consumidora o conserto do produto de modo a evitar novos transtornos futuros para ambas as partes.

Maracanaú/CE, 30 de Janeiro de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____