

PROCESSO F.A Nº: 25.09.0564.001.00070-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor CARLOS CAUITA LAURENTINO DE OLIVEIRA em face do fornecedor BUD COMERCIO DE ELETRODOMÉSTICOS LTDA., através da qual expõe que adquiriu uma máquina de lavar, ao utilizar o produto pela primeira vez, constatou vício de funcionamento, pois a máquina não obedecia aos comandos. Comunicada a loja, esta acionou a fabricante, que enviou técnico ao local, o qual identificou a necessidade de substituição de peça defeituosa. Todavia, no dia da troca, não houve possibilidade de testagem por falta de abastecimento de água e, posteriormente, verificou-se que o defeito persistia, inclusive de forma agravada. Em nova solicitação, a assistência técnica atribuiu o problema à instalação, motivo pelo qual o consumidor arcou com os custos de adequação, sem, contudo, obter solução. Após nova visita, indicou-se a necessidade de substituição da placa da máquina, porém a consumidora foi informada de que o procedimento havia sido encerrado sem reparo efetivo. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita a restituição integral do valor pago pelo produto.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 75 dos autos, o fornecedor informa que a restituição simples do valor do produto (valor da nota fiscal), será feito no prazo de 30 dias (úteis) mediante pagamento por depósito em conta-corrente. A WHIRLPOOL, se comprometeu a recolher o bem objeto da ação, no prazo de até 90 dias. Caso o produto fosse retirado em 90 dias, há o perdimento do bem em favor do autor. Durante a audiência, o consumidor informou que aceitava a proposta de acordo firmada durante a audiência, bem como informou os dados de sua conta-corrente para a devolução do valor integral constante na Nota Fiscal, no montante de R\$ 2.210,00 (dois mil, duzentos e dez reais).

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo acerca da restituição integral do valor pago pelo produto, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 04 de dezembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
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. 75, 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, 04 de dezembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú

