



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 25.11.0564.001.00036-3

**Data/Hora de Abertura:** 21/11/2025 às 10:45:46

**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:** JOSÉ LOPES DE ALMEIDA FILHO

**CPF do Consumidor:** 390.980.013-00

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
MAQ"ELVIS	GISLENE SAMPAIO LUZ 78759293349	40.395.035/0001-91	25.11.0564.001.00036-301

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Demais Serviços

**Assunto:** Refrigerador / freezer

**Problema:** Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

**Relato:**

Relata o consumidor que possui uma geladeira que apresentou defeito após uma queda de energia. Para solucionar o problema, contratou uma empresa indicada por um amigo, a qual realizou o reparo mediante a troca do motor. Ocorre que, poucos dias após o conserto, o eletrodoméstico voltou a apresentar falhas, motivo pelo qual o consumidor precisou acionar novamente a empresa e efetuar novos pagamentos pelos serviços prestados.



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

Informa que essa situação se repetiu diversas vezes, sendo que, a cada novo conserto, era cobrado um valor adicional, sem que o problema fosse definitivamente solucionado. Ao final, os gastos totalizaram aproximadamente R\$ 2.000,00 (dois mil reais). Diante da recorrência dos defeitos e da ausência de solução eficaz, o consumidor decidiu não mais solicitar novos serviços e passou a requerer a restituição dos valores pagos, porém sem êxito e teve que comprar uma geladeira nova. Por essa razão, buscou o Procon em busca de uma solução administrativa.

**Pedido: Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a restituição integral dos valores pagos pelos serviços que, apesar de realizados, não resolveram o problema apresentado no aparelho.**

**TRATATIVAS**

---

21/11/2025 - **Audiência**

**Situação:** Aberta