

Processo FA Nº: 25.09.0564.001.00070-301

CONCLUSÃO

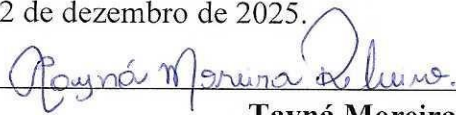
Trata-se de reclamação do consumidor **CARLOS CAUITA LAURENTINO DE OLIVEIRA** em face da empresa fornecedora **BUD COMÉRCIO DE ELETRODOMÉSTICOS LTDA**, o consumidor informa que adquiriu uma máquina de lavar na loja **Zenir Móveis**, em **maio de 2025**. Relata que, ao utilizar o produto pela primeira vez, **constatou que a máquina não obedecia aos comandos**, impossibilitando seu funcionamento adequado. Diante disso, buscou a loja, que prontamente entrou em contato com a fabricante. Um técnico foi encaminhado ao local e, após análise, verificou-se a necessidade de substituir uma peça defeituosa. O reparo foi realizado, porém, no momento do teste, **não havia abastecimento de água**, o que impediu a verificação imediata do funcionamento. Posteriormente, ao tentar utilizar o produto, o consumidor observou que **o defeito persistia, inclusive de forma mais grave**. Em nova tentativa de solução, o consumidor acionou a assistência técnica autorizada, que realizou nova visita e apontou que o problema poderia estar relacionado à instalação. O consumidor, então, arcou com os custos e providenciou a troca da instalação conforme orientado. Contudo, **o defeito permaneceu**. Após uma terceira visita técnica, foi informado que seria necessário substituir a placa da máquina. Ao buscar informações sobre o procedimento, o consumidor foi surpreendido com a notícia de que **o processo havia sido encerrado**, sem que o equipamento tivesse sido reparado. Além disso, a máquina passou a apresentar **vazamento de água e aquecimento excessivo**, agravando ainda mais a situação. Diante de todas as tentativas frustradas de solução e dos reiterados defeitos apresentados, o consumidor solicita a **restituição integral do valor pago pelo produto**.

Após a devida análise dos autos e da defesa administrativa apresentada em audiência, conforme os documentos acostados às fls.74-75, restou demonstrado que o fornecedor, ofertou proposta de acordo, que foi aceita pela parte reclamante. Contudo, em manifestação às fls. 79, a parte relatou o inadimplemento do acordo. A restituição simples d 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 não seja retirado dentro do prazo, há o perdimento do bem em favor do autor.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação dos expedientes cabíveis.

Expedientes necessários.

Maracanaú-CE, 22 de dezembro de 2025.



Tayná Moreira Ribeiro
Setor Jurídico - PROCON Maracanaú

DESPACHO

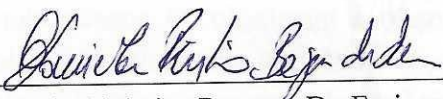
Com base na análise dos autos do presente processo administrativo, constatou-se em manifestação às fls. 79, o inadimplemento do acordo firmado em audiência. A fim de proporcionar os esclarecimentos necessários sobre a demanda do consumidor, é imperativo que a empresa reclamada apresente comprovante, para que seja comprovado o cumprimento do acordo.

Posto isso, intime-se a empresa reclamada, por aviso de recebimento, no prazo de **05 (cinco dias)** úteis, para apresentar os devidos esclarecimentos e se manifestar acerca do que foi exposto pelo consumidor.

Expedientes necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 22 de dezembro de 2025.



Daniela Pinheiro Bezerra De Farias

Diretora Executiva - PROCON Maracanaú