

PROCESSO F.A Nº: 25.09.0564.001.00059-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora GLEISIANE DIAS DE ALMEIDA LIMA em face do fornecedor BUD COMERCIO DE ELETRODOMESTICOS LTDA, através da qual expõe que adquiriu por meio do aplicativo da Casas Bahia, um fogão modelo FS 4B Inox 127/220 V, da marca Consul, conforme Nota Fiscal nº 534621. Aduz que, ao receber o produto, constatou vício de qualidade, consistente no desalinhamento dos dois acendedores frontais. Após contato com a fornecedora e com a fabricante, foi realizada visita técnica, ocasião em que se informou que a solução seria a substituição das peças defeituosas. Contudo, a consumidora não anuiu com o reparo, por se tratar de produto recém-adquirido, manifestando inconformismo com a abertura e substituição de componentes, sob o argumento de que o bem não mais ostentaria as características de item novo. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou a substituição do produto por outro em perfeitas condições de uso.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que a consumidora apresentou manifestação acostada às fls. 98, na qual informa que sua demanda foi devidamente solucionada. Corroborando tal informação, consta às fls. 99 esclarecimentos do fornecedor no sentido de que se comprometeu a proceder a substituição do produto por um fogão da marca Brastemp, modelo 5 bocas, cor inox, com turbo chama, a ser entregue no endereço da consumidora, no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, contados do protocolo do respectivo termo.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo da troca do 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, 27 de fevereiro de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o acordo celebrado entre as partes, conforme consta na Manifestação administrativa da consumidora às fls. 98, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 27 de fevereiro de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú