

PROCON



**Prefeitura de
Maracanaú**



DESPACHO

Considerando **DECRETO Nº 5.259 de 10 de outubro de 2025** ponto facultativo, em todos os órgãos e entidades da administração pública municipal, o expediente de 27 de outubro em antecipação a comemoração do dia do servidor público. Determino a remarcação das audiências previamente agendadas para o referido dia.

Expedientes Necessários.

Notifiquem-se as partes.

Cumpra-se.

Maracanaú, 13 de outubro de 2025.

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON MARACANAÚ

CERTIDÃO

Certifico que, por ordem da Diretoria Executiva, a audiência previamente agendada para o dia 27 de outubro de 2025, nos autos do processo **F.A n.º 25.09.0564.001.00070-301**, foi remarcada para o dia **28/10/25 às 9h**, com a devida notificação das partes envolvidas.

Maracanaú, 13 de outubro de 2025.

Terezinha Honório de Medeiros
Administrativo
PROCON MARACANAÚ



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E 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: 2509056400100070301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: BUD Comércio de Eletrodomésticos Ltda

Nome Fantasia: Loja Consul

CPF/CNPJ: 62.058.318/0007-76

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional:

E-mail Institucional: rodrigo_p_fagundes@whirlpool.com, andrea_n_alves@whirlpool.com, berta_g_domingos@whirlpool.com

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 **28/10/2025 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, 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.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/vzh-oqws-wgt>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): CARLOS CAUITA LAURENTINO DE OLIVEIRA - **CNPJ/CPF:** 081.409.413-95



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

Endereço: Rua Raul Teófilo - 1376 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-505

Telefone: (85) 98628-3819

E-mail: ccldo345@gmail.com

Procurador(a): ANTONEIDE FELIPE LAURENTINO - CPF: 810.417.133-04

Telefone: (85) 98621-0815

E-mail: neidelaurentino47@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A consumidora informa que adquiriu uma máquina de lavar no dia 20 de maio de 2025, na loja Zenir Móveis. Ao utilizar o produto pela primeira vez, constatou que a máquina não obedecia aos comandos, impossibilitando seu funcionamento adequado.

Diante da situação, dirigiu-se até a loja, que prontamente entrou em contato com a fabricante. Um técnico foi enviado ao local e, após a análise do equipamento, constatou-se a necessidade de substituição de uma peça defeituosa.

No entanto, no dia em que a substituição foi realizada, não havia abastecimento de água, o que impossibilitou o teste imediato da máquina. Posteriormente, ao tentar utilizá-la, a consumidora verificou que o defeito persistia — inclusive, de forma mais agravada.

Em nova tentativa de solução, a consumidora entrou em contato com a assistência técnica autorizada. Após nova visita, foi apontado que o problema estaria relacionado à instalação. A consumidora, então, arcou com os custos e providenciou a troca da instalação, conforme orientação recebida. Ainda assim, o defeito permaneceu.

Após nova visita técnica, foi informado que seria necessário proceder à substituição da placa da máquina. A consumidora, então, buscou junto à assistência técnica informações sobre a referida substituição. Contudo, foi surpreendida com a informação de que o processo havia sido encerrado, sem que o defeito tivesse sido solucionado.

Além de tudo, nos últimos dias, a consumidora identificou, ainda, que a máquina passou a esquentar excessivamente e apresentar vazamento de água.

Diante da ausência de solução efetiva e do esgotamento das tentativas de reparo, a consumidora recorreu ao Procon, buscando uma medida definitiva.

Pedido: Dessa forma, requer a restituição integral do valor pago pelo produto, uma vez que este se apresentou inadequado para o uso desde a sua aquisição, mesmo após sucessivas tentativas de reparo.

Maracanaú/CE, 13 de Outubro de 2025 .



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



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

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E 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: 2509056400100070301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: BUD Comércio de Eletrodomésticos Ltda

Nome Fantasia: Loja Consul

CPF/CNPJ: 62.058.318/0007-76

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional:

E-mail Institucional: rodrigo_p_fagundes@whirlpool.com, andrea_n_alves@whirlpool.com, berta_g_domingos@whirlpool.com

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 **28/10/2025 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, 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.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/vzh-oqws-wgt>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): CARLOS CAUITA LAURENTINO DE OLIVEIRA - **CNPJ/CPF:** 081.409.413-95



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

Endereço: Rua Raul Teófilo - 1376 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-505

Telefone: (85) 98628-3819

E-mail: ccldo345@gmail.com

Procurador(a): ANTONEIDE FELIPE LAURENTINO - CPF: 810.417.133-04

Telefone: (85) 98621-0815

E-mail: neidelaurentino47@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A consumidora informa que adquiriu uma máquina de lavar no dia 20 de maio de 2025, na loja Zenir Móveis. Ao utilizar o produto pela primeira vez, constatou que a máquina não obedecia aos comandos, impossibilitando seu funcionamento adequado.

Diante da situação, dirigiu-se até a loja, que prontamente entrou em contato com a fabricante. Um técnico foi enviado ao local e, após a análise do equipamento, constatou-se a necessidade de substituição de uma peça defeituosa.

No entanto, no dia em que a substituição foi realizada, não havia abastecimento de água, o que impossibilitou o teste imediato da máquina. Posteriormente, ao tentar utilizá-la, a consumidora verificou que o defeito persistia — inclusive, de forma mais agravada.

Em nova tentativa de solução, a consumidora entrou em contato com a assistência técnica autorizada. Após nova visita, foi apontado que o problema estaria relacionado à instalação. A consumidora, então, arcou com os custos e providenciou a troca da instalação, conforme orientação recebida. Ainda assim, o defeito permaneceu.

Após nova visita técnica, foi informado que seria necessário proceder à substituição da placa da máquina. A consumidora, então, buscou junto à assistência técnica informações sobre a referida substituição. Contudo, foi surpreendida com a informação de que o processo havia sido encerrado, sem que o defeito tivesse sido solucionado.

Além de tudo, nos últimos dias, a consumidora identificou, ainda, que a máquina passou a esquentar excessivamente e apresentar vazamento de água.

Diante da ausência de solução efetiva e do esgotamento das tentativas de reparo, a consumidora recorreu ao Procon, buscando uma medida definitiva.

Pedido: Dessa forma, requer a restituição integral do valor pago pelo produto, uma vez que este se apresentou inadequado para o uso desde a sua aquisição, mesmo após sucessivas tentativas de reparo.

Maracanaú/CE, 13 de Outubro de 2025 .



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



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

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____