

Processo FA Nº: 25.09.0564.001.00059-301

CONCLUSÃO

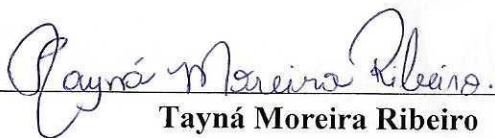
Trata-se de reclamação da consumidora **GLEISIANE DIAS DE ALMEIDA LIMA** em face da empresa fornecedora **BUD COMÉRCIO DE ELETRODOMÉSTICOS LTDA**, relata que adquiriu um fogão **Consul, modelo FS 4B Inox (127/220V)**, por meio do aplicativo da loja Casas Bahia. Ao receber o produto, constatou que dois acendedores frontais estavam tortos. Diante disso, procurou a loja, sendo informada de que a situação seria encaminhada à fabricante. Paralelamente, a consumidora entrou em contato diretamente com a Consul por e-mail, recebendo como resposta que seria agendada uma visita técnica. A visita ocorreu, porém o técnico informou que a única solução possível seria a substituição das peças defeituosas. A consumidora expressou sua insatisfação, por se tratar de um produto recém-adquirido, e não aceitou a realização de reparos ou abertura do fogão, entendendo que o bem não manteria as características de um item novo. Diante disso, solicitou a substituição integral do produto por outro novo e em perfeitas condições.

Após a devida análise dos autos e da defesa administrativa apresentada em audiência, conforme os documentos acostados às fls.75-76, restou demonstrado que o fornecedor, ofertou proposta de acordo, que em 30 dias enviaria um novo produto e 90 dias para recolher o produto defeituoso em sua residência, que foi aceito pela consumidora. Contudo, em manifestação às fls. 80, a reclamante relatou o inadimplemento do acordo.

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

Expedientes necessários.

Maracanaú-CE, 04 de dezembro de 2025.



Tayná Moreira Ribeiro
Setor Jurídico
PROCON Maracanaú

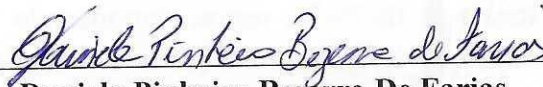
DESPACHO

Com base na análise dos autos do presente processo administrativo, constatou-se em manifestação às fls. 80, 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, 04 de dezembro de 2025.



Daniela Pinheiro Bezerra De Farias

**Diretora Executiva
PROCON Maracanaú**