

PROCESSO F.A Nº: 25.09.0564.001.00003-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor DAVI RODRIGUES ARAÚJO em face do fornecedor BUD COMERCIO DE ELETRODOMÉSTICOS S.A., na qual relata que adquiriu uma máquina de lavar, vindo o produto a apresentar, em menos de um mês após a compra, defeito consistente em ferrugem no tanque, acionada a assistência técnica, o vício foi reconhecido como defeito de fábrica, sendo emitido laudo e realizada a substituição da peça. Entretanto, o problema reincidiu, motivo pelo qual nova visita técnica foi realizada, com emissão de outro laudo e orientação para aguardar posicionamento da fabricante. Contudo, após cerca de três meses sem qualquer resposta ou solução definitiva, o consumidor buscou novas informações, sendo informado da necessidade de abertura de novo chamado, com possível cobrança de visita técnica, apesar de tratar-se de vício já previamente reconhecido. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita a substituição da máquina de lavar por outra em perfeitas condições de uso, ou, alternativamente, a restituição integral do valor pago.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, na mencionada audiência, conforme registrado às fls.154, ambas as partes deixaram de comparecer a audiência designada, sem apresentar qualquer justificativa para a ausência ou requerimento que demonstrasse interesse no prosseguimento do feito.

Tendo em vista a ausência de manifestação da consumidora e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 26 de novembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência de ambas as partes conforme Termo de Audiência de Conciliação, à fl.154, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 26 de novembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**