

CNPJ: 63.473.225/0013-54 COMERCIAL DE MUDFAS FREITAS LTDA

RUA ONZE 403, JEREISSATI, MARACANHU, CE

DOCUMENTO AUXILIAR DA

NOTA FISCAL DE CONSUMIDOR ELETRÔNICA

Código	Desc.	Qtd	Un	Vir	Unit.	Vir Total
9017486301-7	BARRAFA TECNICA INOX PT 1.9L RF5					
352		1	UN	109,99		109,99
900075100964	CESTA PALHA OVAL 27X22X8CM U8853					
9		1	UN	24,99		24,99
901149390370	TRAVESSA OPAL SAN MARINO OVAL BR					
35CM		2	UN	24,99		49,98
QTD. TOTAL DE ITENS						3
VALOR TOTAL R\$						184,96
FORMA PAGAMENTO						VALOR A PAGAR R\$
PIX						184,96

Consulte pela Chave de Acesso em

www.sefaz.ce.gov.br/nfce/consulta

2325 0963 4732 3500 1554 6534 6090 0144 4916 3647 0401

CONSUMIDOR - CPF: 022.425.463-41 NIVALDO RIBEIRO DA SILVA FILHO
AVENIDA B N:200 N:316, SN, Jereissati 3, PACATUBA-C
E

NFC-e n 14449 Serie 346 02/09/2025 09:51:01

Protocolo de Autorização: 223250077613530

Data de Autorização: 02/09/2025 09:51:03



Vendedor: LOJA CATXA: DET-VITORIA.MARIA

SERIE NFE:346

Procon Telefone: (51)CPF/MNPJ 02242546341 / Nome NIVALDO RIBEIR
O DA SILVA FILHO / End AVENIDA B N:200 N:316

Trib.Aprox R\$: 0,00 Fed: R\$: 0,00 Est: R\$: 0,00 Mun.Fonte:IBPT

08:52

08:53

08:53

← freitas Sac Freitas Varejo
Freitas← freitas Sac Freitas Varejo
Freitas← freitas Sac Freitas Varejo
Freitas

Esta em 9 de setembro de 2025 o seguro
da Meta para gerenciar esta conversa. Toque
para saber mais.

Sac Freitas Varejo
Selec 9 de setembro de 2025
atendimento

9 de setembro de 2025

Bom dia 09:37 ✓

LOJA ONLINE 09:38 ✓

Sac Freitas Varejo

Certo! Deseja registrar o ocorrido ou
acompanhar?

Registrar 09:38 ✓

Olá, seja bem-vindo(a) ao
Atendimento Online da Freitas! 🤖

Que bom te ver por aqui! 😊
Vou passar algumas opções e você
me fala qual o motivo do seu contato
pra gente seguir conversando. 😊

Vamos abrir o sac. É bem rápido! 😊

Institucional – freitasvarejo

Os melhores produtos para sua casa, você
encontra na Freitas Varejo. Confira!
freitasvarejo.com.br

← Meus pedidos

← Trocas e Devoluções

Ao prosseguir com o atendimento
a Freitas coleta alguns dados para
melhor atendê-lo. Seguindo as
diretrizes da lei de geral de proteção
de dados.

Confira a nossa política de
privacidade:

[https://www.freitasvarejo.com.br
/institucional/politica-de-privacidade](https://www.freitasvarejo.com.br/institucional/politica-de-privacidade).

Selecione para qual loja deseja
atendimento ↑

Mensagem

Mensagem

Mensagem

08:53

08:53

08:53

← freitas Sac Freitas Varejo
Freitas← freitas Sac Freitas Varejo
Freitas← freitas Sac Freitas Varejo
Freitas

9 de setembro de 2025

Quando para 9 de setembro de 2025 da manha
ja 10:17 ✓

10:18 ✓

Sac Freitas Varejo

Vamos abrir o sac. É bem rápido! 😊

Café esta frio 10:17 ✓

No link abaixo, você preenche com as in...
Sim 09:39 ✓

Fiz as 08:30 e servir 10h 10:17 ✓

Passei a maior vergonha 10:17 ✓

Estamos com alta demanda, o
tempo de espera está maior do que
o habitual. Em breve, retornaremos o
contato com você! 😊 09:39

Olá, bom dia! Meu nome é Beatriz,
faço parte da equipe de atendimento
da Freitas.

Como posso ajudar? 😊 10:16

Bom dia.
Fui a loja de maracanau e pediu que
falasse com voce 10:16 ✓

Comprei essa garrafa testei com
água quente e tudo certo 10:16 ✓

Comprei ela para uma inauguração
de uma loja 10:17 ✓

Quando fui servir um café da manha
para o padre abençoar a loja

Segue video para comprovar que a
garrafa esta servida e não funcionou 10:18 ✓

Beatriz:
Você realizou o teste de

Beatriz:
Você realizou o teste de
conservação, que é 4 horas? 11:43

Sac Freitas Varejo

Beatriz:
Você realizou o teste de conservação,
que é 4 horas? 12:08 ✓

Sim. Estava perfeito 12:08 ✓

Porém, ao servir não funcionou 12:08 ✓

Segue o vídeo que realmente servir
na garrafa 12:08 ✓

E caso não tivesse dado certo não
iria servir, não tinham lógica 12:08 ✓

Beatriz:

O teste serve justamente para
confirmar a conservação na garrafa,
pois visto que conservou com a
água, o mesmo serve a outros
líquidos. 12:13

Beatriz:

Quando identificado que não
conserva, utilizando somente água

Mensagem

Mensagem

Mensagem

Sac Freitas Varejo
Freitas

Sac Freitas Varejo
Freitas

Sac Freitas Varejo
Freitas

Beatriz: 9 de setembro de 2025
Outros líquidos não é realizado a troca.

nessi 9 de setembro de 2025

3. Cláusulas abusivas – A condição de “perder a garantia ao colocar café” é ilegal, porque descaracteriza a função do produto. O art. 51 do CDC considera nulas cláusulas que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada ou retirem direitos básicos.

comprei uma garrafa térmica para café.

No teste inicial funcionou bem.

No uso real, durante a inauguração, o café ficou apenas morno (ou seja, não manteve a temperatura esperada).

A loja disse que se colocar café perde a garantia (o que não faz sentido, pois a função dela é justamente armazenar café ou líquidos quentes).

O que diz a lei:

No Brasil, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) protege você nesses casos:

1. Art. 18 do CDC – Produtos com vício de qualidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo (uma

1. Art. 18 do CDC – Produtos com vício de qualidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo (uma garrafa térmica que não mantém a temperatura é considerada imprópria para a finalidade).

O fornecedor tem até 30 dias para resolver o problema (conserto ou troca).

Se não resolver, você pode exigir: a substituição do produto, a devolução do dinheiro ou abatimento proporcional do preço.

2. Garantia legal – Independente da garantia da loja ou do fabricante, a lei prevê:

30 dias de garantia para produtos não duráveis.

90 dias de garantia para produtos duráveis (a garrafa térmica se enquadra aqui).

O que você pode fazer:

Primeiro passo: voltar à loja, explicar o defeito e solicitar troca imediata ou envio para análise. (FOI FEITO COM A GERENTE QUE PEDIU PARA ENTRAR EM CONTATO COM VOCÊS)

Se recusarem: registre reclamação no Procon da sua cidade ou no site consumidor.gov.br.

Pois tenho respaldo legal para exigir a troca ou reembolso.

Boa tarde!
Alguém pode ajudar?

Boa tarde

Mensagem

Mensagem

Mensagem

Sac Freitas Varejo
Freitas

Sac Freitas Varejo
Freitas

Sac Freitas Varejo
Freitas

Boa tarde, consegue me responder?

Tem alguém que consiga resolver?

Boa tarde

Alguém para resolver?

aprovado 10 de setembro de 2025

Beatriz:
Ressaltamos que, após a utilização com outras substâncias, como café, chá ou similares, a garantia deixa de ser aplicável.

Obrigada pelo seu contato. Para retornar o atendimento, basta enviar uma nova mensagem.

Estamos à disposição sempre que necessário, até logo!

Agradecemos seu contato.

Conte sempre conosco!

Antes de encerrarmos, você poderia avaliar a qualidade do nosso atendimento?

Me diz qual o seu grau de satisfação com esse atendimento em uma escala de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

Olá, bom dia.

Entendo o procedimento da

escala de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito) 10 de setembro de 2025

Olá, bom dia.
Entendo o procedimento da loja, porém preciso reforçar que comprei a garrafa térmica com a finalidade de conservar café quente, e no primeiro uso para essa finalidade o produto não funcionou corretamente.

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), artigo 18, o fornecedor é responsável por vícios que tornem o produto impróprio ou inadequado ao consumo a que se destina. O defeito apresentado caracteriza um vício oculto, já que o problema só foi constatado no uso normal com café.

Dessa forma, solicito a troca imediata do produto ou o reembolso do valor pago, conforme previsto em lei.

Aguardo retorno da loja.

Não consegui de fato entender sua nota da pesquisa.

Você comprei uma garrafa térmica para café.

No teste inicial funcionou bem...

Beatriz:
Olá, bom dia.
Tudo bem?

Beatriz:
Conforme as diretrizes informadas pela loja, a política de troca da garrafa térmica prevê a realização de um teste utilizando água quente. De acordo com as informações fornecidas por você, o produto foi aprovado nesse teste.

Beatriz:

Mensagem

Mensagem

Mensagem

08:54

08:55

08:55

Sac Freitas Varejo
FreitasSac Freitas Varejo
FreitasSac Freitas Varejo
Freitas

10 de setembro de 2025 07:35

16 de setembro de 2025

16 de setembro de 2025 09:44

Bom dia 07:35 ✓

Você
Via da NFC-e/DanfeKarla:
Apenas na loja. 09:42Karla:
EM DANFE apenas a loja pode te
direcionar. 09:44Olá, seja bem-vindo(a) ao
Atendimento Online da Freitas!

Institucional – freitasvarejo

Os melhores produtos para sua casa, você
encontra na Freitas Varejo. Confira!

freitasvarejo.com.br

Ao prosseguir com o atendimento
a Freitas coleta alguns dados para
melhor atendê-lo. Seguindo as
diretrizes da lei de geral de proteção
de dados.Confira a nossa política de
privacidade:<https://www.freitasvarejo.com.br/institucional/politica-de-privacidade>Selecione para qual loja deseja
atendimento

LOJA ONLINE

Olá, Karla
Comprei a garrafa térmica em
02 setembro e ela apresentou
problema. Gostaria de confirmar: a
loja realmente não vai efetuar a troca
do produto, como garante o Código
de Defesa do Consumidor?
Caso não haja retorno positivo, vou
precisar formalizar a reclamação
junto ao DECON.

Aguardo sua resposta. 09:43 ✓

Karla:
O senhor pode solicitar com a loja. 09:44Karla:
por aqui eu consigo apenas o cupom. 09:44Karla:
EM DANFE apenas a loja pode te
direcionar. 09:44

Sac Freitas Varejo

Karla:
por aqui eu consigo apenas o cupom.

Pode enviar 09:44 ✓

Você

Olá, Karla
Comprei a garrafa térmica em 02
setembro e ela apresentou problema. G...

Art. 18, §1º, I do CDC

Quando o produto apresenta vício
de qualidade ou quantidade que o
torne impróprio para o consumo, o
consumidor pode exigir a troca.
Se o defeito não for sanado em até
30 dias, o consumidor pode escolher
entre:1. Substituição do produto por
outro da mesma espécie, em
perfeitas condições de uso;

Mensagem

Mensagem

Mensagem

08:55

08:56

08:56

Sac Freitas Varejo
FreitasSac Freitas Varejo
FreitasSac Freitas Varejo
FreitasNo link ab... Quarta-feira... nche com as in...
Sim 07:55 ✓Não estamos disponíveis no
momento. 😞 Mas não se preocupe,
você pode entrar em contato
novamente nos seguintes horários:
segunda, terça, quarta e sexta-feira
de 8h às 17h, quinta-feira de 8h às
16hFicaremos felizes em ajudá-lo no que
for necessário! 07:55Olá,
Comprei a garrafa térmica em
02 setembro e ela apresentou
problema. Gostaria de confirmar: a
loja realmente não vai efetuar a troca
do produto, como garante o Código
de Defesa do Consumidor?
Caso não haja retorno positivo, vou
precisar formalizar a reclamação
junto ao DECON.

Aguardo sua resposta. 07:56 ✓

Olá, seja bem-vindo(a) ao
Atendimento Online da Freitas!Olá, bom dia! Meu nome é Karla, faço
parte da equipe de atendimento da
Freitas.

Como posso ajudar? 😊 08:02

Olá,
Comprei a garrafa térmica em
02 setembro e ela apresentou
problema. Gostaria de confirmar: a
loja realmente não vai efetuar a troca
do produto, como garante o Código
de Defesa do Consumidor?
Caso não haja retorno positivo, vou
precisar formalizar a reclamação
junto ao DECON.

Aguardo sua resposta. 08:03 ✓

Art. 18, §1º, I do CDC

Quando o produto apresenta vício
de qualidade ou quantidade que o
torne impróprio para o consumo, o
consumidor pode exigir a troca.
Se o defeito não for sanado em até
30 dias, o consumidor pode escolher
entre:3. Aumento proporcional do
preço.Prazo de garantia legal (Art. 26
do CDC):Para produtos duráveis (como
uma garrafa térmica), o prazo para
reclamar de defeitos é de 90 dias,
mesmo sem garantia contratual da
loja.

Ou seja:

Você tem 90 dias para reclamar.

A loja não pode se recusar a trocar
ou resolver o problema.Se não trocar, você tem respaldo
legal para reclamar no DECON/
Procon.

Bom dia Karla, algum retorno? 08:03 ✓

Mensagem

Mensagem

Mensagem

Sac Freitas Varejo
Freitas

Sac Freitas Varejo
Freitas

Sac Freitas Varejo
Freitas

Quarta-feira 08:38 ✓

Olá, bom dia! Meu nome é Beatriz, faço parte da equipe de atendimento da Freitas.

Como posso ajudar? 😊

Olá,
Comprei a garrafa térmica em 02 setembro e ela apresentou problema. Gostaria de confirmar: a loja realmente não vai efetuar a troca do produto, como garante o Código de Defesa do Consumidor? Caso não haja retorno positivo, vou precisar formalizar a reclamação junto ao DECON.

Aguardo sua resposta.

Art. 18, §1º, I do CDC

Quando o produto apresenta vício de qualidade ou quantidade que o torne impróprio para o consumo, o consumidor pode exigir a troca. Se o defeito não for sanado em até 30 dias, o consumidor pode escolher entre:

Prazo de garantia legal (Art. 26 do CDC):

Para produtos duráveis (como uma garrafa térmica), o prazo para reclamar de defeitos é de 90 dias, mesmo sem garantia contratual da loja.

Ou seja:

Você tem 90 dias para reclamar.

A loja não pode se recusar a trocar ou resolver o problema.

Se não trocar, você tem respaldo legal para reclamar no DECON/Procon.

Bom dia. Algum retorno?

Boa tarde

Algum retorno?

Quinta-feira bom dia 08:32 ✓

Beatriz:

Olá, bom dia.

Beatriz:

Conforme as diretrizes informadas pela loja, a política de troca da garrafa térmica prevê a realização de um teste utilizando água quente. De acordo com as informações fornecidas por você, o produto foi aprovado nesse teste.

Ressaltamos que, após a utilização com outras substâncias, como café, chá ou similares, a garantia deixa de ser aplicável.

Prezados,

Entendo a política interna da loja, porém ressalto que, conforme o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), todo produto deve atender à sua finalidade essencial. No caso da garrafa térmica, a finalidade é conservar líquidos quentes, incluindo café, chá e similares, e não apenas água.

Mensagem

Mensagem

Mensagem

Sac Freitas Varejo
Freitas

Sac Freitas Varejo
Freitas

Sac Freitas Varejo
Freitas

Quinta-feira

O fato de o produto não manter a temperatura do café caracteriza vício de qualidade, pois não cumpre o que se espera de um item dessa natureza. Dessa forma, solicito a aplicação da garantia legal, com a devida troca ou restituição do valor pago, conforme previsto no art. 18 do CDC.

Aguardo retorno.

Beatriz:

Auxílio em algo mais?

Sac Freitas Varejo

Beatriz:

Auxílio em algo mais?

Sim

Prezados,

Entendo a política interna da loja, porém ressalto que, conforme o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), todo produto deve atender à sua finalidade essencial. No caso da garrafa térmica, a finalidade é conservar líquidos

Prezados,

Entendo a política interna da loja, porém ressalto que, conforme o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), todo produto deve atender à sua finalidade essencial. No caso da garrafa térmica, a finalidade é conservar líquidos quentes, incluindo café, chá e similares, e não apenas água.

O fato de o produto não manter a temperatura do café caracteriza vício de qualidade, pois não cumpre o que se espera de um item dessa natureza. Dessa forma, solicito a aplicação da garantia legal, com a devida troca ou restituição do valor pago, conforme previsto no art. 18 do CDC.

Aguardo retorno.

Beatriz:

Conforme já informado anteriormente, a garantia do produto não é válida após o uso com líquidos que não sejam água.

Quinta-feira

Beatriz:

Conforme já informado anteriormente, a garantia do produto não é válida após o uso com líquidos que não sejam água.

Sac Freitas Varejo

Beatriz:

Conforme já informado anteriormente, a garantia do produto não é válida após o

Esta na lei do Consumidor?

Beatriz, compreendo sua posição, mas preciso esclarecer: a garrafa térmica é destinada justamente a conservar café, chá e outras bebidas quentes. Limitar a garantia apenas ao uso com água contraria o Código de Defesa do Consumidor, que assegura que o produto deve cumprir sua finalidade essencial.

O fato de não manter a temperatura do café caracteriza defeito de fabricação, e não mau uso. Assim, reitero meu pedido de troca ou restituição do valor pago, conforme previsto no art. 18 do CDC.

Aguardo uma solução dentro do

Mensagem

Mensagem

Mensagem

