



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00008-3

Data/Hora de Abertura: 04/08/2026 às 09:05:33

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: LUCIO MAURO LIMA DA SILVA

CPF do Consumidor: 389.538.203-59

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
IMPERIO MOVEIS E ELETRO S.A	IMPERIO MOVEIS E ELETRO S.A	27.936.211/0051-56	26.08.0564.001.00008-301
Consul	Whirlpool S.A. Unidade de Eletrodomésticos	59.105.999/0028-04	26.08.0564.001.00008-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Refrigerador / freezer

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata o consumidor que, em 08 de maio de 2026, dirigiu-se à loja reclamada, ocasião em que adquiriu uma geladeira da marca Consul, tendo despendido o valor total de R\$ 2.251,49 (dois mil



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

duzentos e cinquenta e um reais e quarenta e nove centavos).

Informa que, aproximadamente 30 (trinta) dias após a compra, o produto foi entregue em sua residência. Contudo, após cerca de 15 (quinze) dias de utilização, constatou falhas no sistema de refrigeração da geladeira, comprometendo seu funcionamento e impossibilitando o uso adequado do bem.

Ao identificar o defeito, o consumidor buscou imediatamente auxílio junto à empresa reclamada. Segundo relata, foi informado de que havia sido aberto um protocolo de atendimento junto à fabricante, sendo agendada uma visita técnica para o dia 03 de agosto de 2026.

Entretanto, na data prevista para a visita, o consumidor, com o auxílio de sua sobrinha, entrou em contato com a loja reclamada, ocasião em que foi atendido por um funcionário, o qual informou que o agendamento da visita técnica havia sido cancelado.

Diante da ausência de solução por parte da empresa reclamada e, inclusive, diante da suspeita de irregularidade na condução do atendimento, o consumidor decidiu comparecer à sede deste órgão, buscando uma solução eficaz para a demanda.

Pedido:

Diante do exposto, sentindo-se prejudicado pelos transtornos suportados e pela ausência de resolução do problema apresentado, o consumidor requer a restituição integral do valor pago pelo produto, correspondente a R\$ 2.251,49 (dois mil duzentos e cinquenta e um reais e quarenta e nove centavos).

TRATATIVAS

04/08/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta