



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.05.0564.001.00080-3

Data/Hora de Abertura: 27/05/2025 às 15:15:16

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: LEANDRO FELIPE SILVA DE MOURA

CPF do Consumidor: 035.900.423-70

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
APIGUANA	APIGUANA MAQUINAS E FERRAMENTAS LTDA	07.240.450/0001-09	25.05.0564.001.00080-301
APIGUANA	APIGUANA MAQUINAS E FERRAMENTAS LTDA	07.240.450/0011-72	25.05.0564.001.00080-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Produtos para Uso Industrial

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Relato:

O consumidor informa que adquiriu uma máquina para lava jato, modelo MAQLAV AP 1900W K5 220V-BR KARCHER (código 19945930), na loja Apiguana Máquinas e Ferramentas Ltda, pelo valor de R\$ 959,00 (novecentos e cinquenta e nove reais), em 15 de março de 2025.

No dia 08 de maio de 2025, o produto apresentou defeito de vazamento. Diante do problema, o consumidor levou o equipamento à assistência técnica autorizada, onde foi realizado o reparo. No entanto, no dia seguinte, o mesmo defeito voltou a ocorrer.

Retornando à assistência, foi aberta a ordem de serviço nº 097825, ficando o equipamento retido para conserto por aproximadamente 15 (quinze) dias. Após a devolução ao consumidor, a máquina voltou a funcionar por cerca de uma semana, vindo a apresentar novamente o mesmo defeito.

Considerando a reincidência do vício e a urgência em razão do uso profissional do equipamento, o consumidor dirigiu-se à loja em que realizou a compra, solicitando o cancelamento da compra ou a substituição por um novo produto. Inclusive, deixou o equipamento na loja, mas teve seu pedido negado.

Diante da recusa da loja e da repetição do defeito, o consumidor recorre ao Procon para intermediação e resolução eficaz do problema.

Pedido:

Requer o consumidor:

- A substituição imediata do produto por outro novo e em perfeitas condições de uso, ou, alternativamente,
- O cancelamento da compra e a restituição integral do valor pago, a critério do consumidor.

TRATATIVAS

27/05/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta