



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: 25.09.0564.001.00003-3

Data/Hora de Abertura: 01/09/2025 às 15:07:13

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: DAVI RODRIGUES ARAÚJO

CPF do Consumidor: 603.445.873-04

Nome do Procurador: CARLA LIRA DE SOUSA PAZ

CPF do Procurador: 069.552.793-27

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Compra Certa	BUD Comércio de Eletrodomésticos Ltda	62.058.318/0007-76	25.09.0564.001.00003-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Lavadora de roupa, louça e secadora

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

Relato:



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

Relata o consumidor que adquiriu uma máquina de lavar no dia 06 de dezembro de 2024, na loja Zenir Móveis. Em menos de um mês após a compra, o equipamento apresentou problema de ferrugem no tanque, razão pela qual o consumidor entrou em contato com a assistência técnica autorizada.

Na primeira visita, o técnico constatou tratar-se de defeito de fábrica e informou que seria necessário emitir um laudo. Após aproximadamente um mês, a peça foi substituída. No entanto, algum tempo depois, o mesmo problema voltou a ocorrer. O consumidor novamente acionou a assistência técnica, que realizou nova visita, elaborou outro laudo e solicitou que aguardasse o posicionamento da fabricante.

Decorridos três meses, sem qualquer retorno ou solução definitiva, o consumidor entrou novamente em contato para obter informações e foi surpreendido com a informação de que seria necessário abrir um novo chamado, com o risco de ser cobrada pela visita técnica, mesmo tratando-se de reincidência do defeito anteriormente reconhecido.

Diante das repetidas tentativas de resolução, da falta de resposta adequada, e do estresse causado pela impossibilidade de utilizar o produto, o consumidor decidiu buscar o apoio do Procon, a fim de obter uma solução eficaz.

Pedido: Diante dos fatos, requer a substituição da máquina de lavar por outra em perfeitas condições de uso, ou, alternativamente, a restituição integral do valor pago.

TRATATIVAS

01/09/2025 - **Carta**

Situação: Aberta