



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: 25.09.0564.001.00070-3

Data/Hora de Abertura: 25/09/2025 às 10:44:58

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: CARLOS CAUITA LAURENTINO DE OLIVEIRA

CPF do Consumidor: 081.409.413-95

Nome do Procurador: ANTONEIDE FELIPE LAURENTINO

CPF do Procurador: 810.417.133-04

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Loja Consul	BUD Comércio de Eletrodomésticos Ltda	62.058.318/0007-76	25.09.0564.001.00070-301

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

A consumidora informa que adquiriu uma máquina de lavar no dia 20 de maio de 2025, na loja Zenir Móveis. Ao utilizar o produto pela primeira vez, constatou que a máquina não obedecia aos comandos, impossibilitando seu funcionamento adequado.

Diante da situação, dirigiu-se até a loja, que prontamente entrou em contato com a fabricante. Um técnico foi enviado ao local e, após a análise do equipamento, constatou-se a necessidade de substituição de uma peça defeituosa.

No entanto, no dia em que a substituição foi realizada, não havia abastecimento de água, o que impossibilitou o teste imediato da máquina. Posteriormente, ao tentar utilizá-la, a consumidora verificou que o defeito persistia — inclusive, de forma mais agravada.

Em nova tentativa de solução, a consumidora entrou em contato com a assistência técnica autorizada. Após nova visita, foi apontado que o problema estaria relacionado à instalação. A consumidora, então, arcou com os custos e providenciou a troca da instalação, conforme orientação recebida. Ainda assim, o defeito permaneceu.

Após nova visita técnica, foi informado que seria necessário proceder à substituição da placa da máquina. A consumidora, então, buscou junto à assistência técnica informações sobre a referida substituição. Contudo, foi surpreendida com a informação de que o processo havia sido encerrado, sem que o defeito tivesse sido solucionado.

Além de tudo, nos últimos dias, a consumidora identificou, ainda, que a máquina passou a esquentar excessivamente e apresentar vazamento de água.

Diante da ausência de solução efetiva e do esgotamento das tentativas de reparo, a consumidora recorreu ao Procon, buscando uma medida definitiva.

Pedido: Dessa forma, requer a restituição integral do valor pago pelo produto, uma vez que este se apresentou inadequado para o uso desde a sua aquisição, mesmo após sucessivas tentativas de reparo.

TRATATIVAS

25/09/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta