



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00068-3

Data/Hora de Abertura: 30/06/2026 às 15:15:42

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: FRANCISCO DIEGO DE LIMA

CPF do Consumidor: 657.422.063-72

Nome do Procurador: MARIA RAFAELA FARIAS LIMA

CPF do Procurador: 023.674.173-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Loja Brastemp	BUD Comércio de Eletrodomésticos Ltda	62.058.318/0007-76	26.06.0564.001.00068-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Produtos

Assunto: Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)

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 a consumidora que adquiriu uma máquina lava-louças da marca Brastemp em novembro de 2025. Afirma que, pouco tempo após a aquisição, o produto passou a apresentar vícios de funcionamento, comprometendo sua utilização regular.

Aduz que, desde o surgimento dos defeitos, a assistência técnica autorizada realizou 03 (três) visitas técnicas ao local, sem que fosse apresentada solução definitiva para o problema. Informa que atendeu a todas as orientações fornecidas pela assistência técnica, inclusive no que se refere às condições de instalação do equipamento, rede elétrica e demais requisitos apontados pelos técnicos.

Relata, ainda, que, durante os atendimentos, o técnico responsável na localidade mantinha contato com equipe técnica situada em São Paulo, em razão da inexistência de profissional especializado na região. Contudo, apesar das diversas tentativas de reparo, o produto continua apresentando os mesmos defeitos, permanecendo impróprio para o uso a que se destina.

Afirma que o equipamento é de grande importância para sua rotina doméstica, tendo em vista que possui 04 (quatro) filhos, sendo a lava-louças um eletrodoméstico essencial para facilitar as atividades diárias do lar. Sustenta que, desde a aquisição, jamais conseguiu utilizar o produto de forma plena e contínua em razão dos vícios apresentados.

Diante da ausência de solução administrativa e da persistência dos defeitos, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

Pedido: Requer a consumidora o desfazimento do negócio jurídico, com a restituição integral dos valores pagos pela aquisição da máquina lava-louças, devidamente atualizados, tendo em vista que o produto apresentou vícios de funcionamento desde os primeiros meses de uso e, mesmo após sucessivas tentativas de reparo, não foi sanado o defeito, impossibilitando sua utilização plena.

TRATATIVAS

30/06/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta