

**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:** 25.04.0564.001.00030-3**Data/Hora de Abertura:** 10/04/2025 às 11:02:19**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:** ANA CRISTINA COSTA DA SILVA CABRAL**CPF do Consumidor:** 266.157.383-68**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Brastemp	Whirlpool S.A. Unidade de Eletrodomésticos	59.105.999/0028-04	25.04.0564.001.00030-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos**Assunto:** Refrigerador / freezer**Problema:** Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia**Relato:**

Relata a consumidora que, no começo de abril de 2024, comprou uma geladeira Brastemp, com garantia estendida até 05/04/2028 e a do fabricante sendo vigente até 05/04/2025. Alguns dias após o recebimento da geladeira, a consumidora notou que ela não estava funcionando de forma



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

indevida, causando até mesmo prejuízo (alimentos estragados). Diante disso, ela acionou a loja onde comprou (Casas Bahia) e fizeram a intermediação entre a empresa ora reclamada, Brastemp, e a consumidora. A reclamada entrou em contato com a consumidora, e foi agendada uma visita técnica. Quando a mesma aconteceu, foi constatado que de fato havia um vício que impedia o devido funcionamento do produto, o mesmo fez os reparos necessários, tempos depois o produto voltava a apresentar o mesmo vício, sendo essa situação se repetindo cerca de 7 vezes entre abril de 2024 e março de 2025, cansada e farta dessa situação, a consumidora se dirigiu até a sede deste órgão para buscar uma solução alternativa.

Pedido:

Diante disso, a consumidora requer a troca do produto por um novo ou a devolução dos valores pagos.

TRATATIVAS

10/04/2025 - Carta

Situação: Aberta