



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
MARACANAÚ



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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**

**Número de Atendimento:** 2504056400100030301

**Data de retorno do consumidor(a):** 22/04/2025

**Horário:** 9h

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** ANA CRISTINA COSTA DA SILVA CABRAL

**CNPJ/CPF:** 266.157.383-68

**Endereço:** Rua 54 - 539 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-160

**Telefone:** (85) 99911-4411

**DADOS DO FORNECEDOR**

**Razão Social:** Brastemp

**Nome Fantasia:** Brastemp

**CPF/CNPJ:** 59.105.999/0028-04

**Endereço de Correspondência:** Rua Olympia Semeraro - nº675 - Jardim Santa Emília - São Paulo - SP - 04183-090

**Telefone Institucional:** (11) 3566-1392

**E-mail Institucional:**

**DOS FATOS**

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

**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 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:**

**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
MARACANAÚ

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

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

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 10 de Abril de 2025 .

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**PROCON - MARACANAÚ**

  
**PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente**

Ciente e de acordo:

**ANA CRISTINA COSTA DA SILVA CABRAL - Consumidor(a)**

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_