



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00072-3

Data/Hora de Abertura: 21/10/2026 às 08:44:05

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: Antonia Maria Pereira Martins

CPF do Consumidor: 787.342.663-72

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
BUD COMERCIO DE ELETRODOMESTIC OS LTDA	BUD COMERCIO DE ELETRODOMESTIC OS LTDA	62.058.318/0012-33	26.10.0564.001.00072-301

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:

A Reclamante adquiriu um refrigerador em junho de 2026. Poucos dias após a aquisição, o eletrodoméstico passou a apresentar graves vícios de funcionamento, tais como condensação



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

excessiva ("suor") nas superfícies externa e interna, bem como a incapacidade total de congelamento dos alimentos no compartimento do congelador.

Ao acionar a rede de assistência técnica, a consumidora foi surpreendida com a exigência indevida de cobrança de uma taxa no valor de R\$ 80,00 (oitenta reais) referente à visita do profissional — valor este que a consumidora expressamente recusou-se a adimplir por estar o bem coberto por garantia legal e contratual.

Ademais, os sucessivos atendimentos técnicos prestados demonstraram manifesta divergência e ineficiência: o primeiro técnico alegou defeito na borracha de vedação (a qual foi substituída sem sanar o problema); o segundo apontou falha no sistema de gás (o qual não foi trocado); e um terceiro atribuiu o defeito à placa eletrônica do aparelho.

A contradição nos diagnósticos prestados pela assistência técnica e a persistência do vício em bem de utilidade essencial (geladeira) privam a consumidora do uso regular do produto. Diante da situação a consumidora recorre à intermediação deste Órgão na busca de uma solução.

Pedido:

Diante do exposto, a Reclamante requer a notificação da Reclamada para que:

1. Promovam a restituição imediata da quantia integral paga pelo produto, devidamente atualizada monetariamente, tendo em vista a essencialidade do bem e a ineficácia dos reparos/diagnósticos apresentados pela assistência técnica.

TRATATIVAS

21/10/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta