



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00001-3

Data/Hora de Abertura: 01/06/2026 às 09:30:28

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Carlos Rodrigues Lima

CPF do Consumidor: 039.682.758-61

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Britânia	BRITANIA ELETRODOMESTIC OS SA	76.492.701/0001-57	26.06.0564.001.00001-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Eletroportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:

O consumidor relata que adquiriu o produto e, após aproximadamente dois meses de utilização, constatou que o bebedouro não estava realizando o resfriamento adequado da água, apresentando defeito de funcionamento. Diante da situação, acionou a assistência técnica para a realização dos reparos necessários.



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

Em um primeiro momento, a assistência técnica informou que o produto havia sido consertado, sendo devolvido ao consumidor após uma semana. Contudo, após apenas um dia de utilização, o consumidor verificou que o problema persistia, uma vez que o equipamento continuava sem gelar a água armazenada.

Diante da permanência do defeito, o consumidor acionou novamente a assistência técnica. Após análise, ambas as partes concluíram que o produto apresentava vício de qualidade, impossibilitando seu reparo. Em razão disso, foi elaborado um relatório técnico, posteriormente encaminhado à empresa reclamada.

A assistência técnica orientou o consumidor a entrar em contato diretamente com a reclamada, fornecendo-lhe os respectivos canais de atendimento, para que pudesse obter informações sobre a demanda e sobre o relatório técnico encaminhado. Ao realizar o contato, o consumidor foi informado de que receberia um retorno no prazo de até cinco dias úteis.

Entretanto, transcorrido o prazo informado, o consumidor não recebeu qualquer retorno da reclamada. Mesmo após diversas tentativas de contato realizadas pelo consumidor, a empresa não apresentou resposta ou solução para a demanda apresentada.

Dessa forma, diante da ausência de resolução administrativa, o consumidor procurou este órgão em busca de uma solução eficiente para o problema relatado.

Pedido: Por fim, o consumidor requer o estorno integral do valor pago pelo produto.

TRATATIVAS

01/06/2026 - **Carta**

Situação: Aberta