



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: 25.05.0564.001.00077-3

Data/Hora de Abertura: 27/05/2025 às 14:36:26

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: FRANCISCO CLAUDENILSON SILVA SOARES

CPF do Consumidor: 059.735.493-64

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
WS REFRIGERACAO	MARCIO VANGLEISON FREIRE DA SILVA 06689755398	43.137.156/0001-21	25.05.0564.001.00077-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Refrigerador / freezer

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

O consumidor relata que, no dia 08 de maio de 2025, contratou um serviço com a empresa reclamada, referente à limpeza de seu aparelho de ar-condicionado, pelo valor de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais). Na ocasião, foi constatado que o gás do aparelho havia se



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

esgotado, sendo necessária a reposição, o que acrescentou mais R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) ao valor do serviço, totalizando R\$ 400,00 (quatrocentos reais), quantia essa paga via PIX.

Contudo, ao chegar em casa, o consumidor constatou que o aparelho de ar-condicionado permanecia sujo. Sua esposa, que estava ocupada com afazeres domésticos no momento da prestação do serviço, não havia percebido que a limpeza não fora realizada.

Diante disso, o consumidor entrou em contato com a empresa reclamada, que garantiu a realização do serviço no dia seguinte, 09 de maio de 2025. No entanto, a empresa não compareceu na data combinada. Em novo contato, o consumidor solicitou o reembolso do valor pago pelo serviço não executado, porém, até a presente data, a empresa não realizou a devolução do valor, limitando-se a fornecer respostas genéricas e insatisfatórias.

Diante da ausência de solução, o consumidor compareceu a este órgão de defesa do consumidor para buscar providências cabíveis.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer o reembolso do valor pelo serviço contratado e não prestado.

TRATATIVAS

27/05/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta