

PROCESSO F.A Nº: 2605056400100052302
RECLAMANTE: BRAULIO BRAGA ALVES **CPF:** 039.976.033-40
RECLAMADA 1: IMPERIO MOVEIS E ELETRO S.A **CNPJ:** 27.936.211/0051-56
RECLAMADA 2: BRASTEMP **CNPJ:** 59.105.999/0028-04

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor BRAULIO BRAGA ALVES em face dos fornecedores IMPERIO MOVEIS E ELETRO S.A e BRASTEMP, através da qual expõe que adquiriu um refrigerador Brastemp pelo valor de R\$ 4.431,46 reais, com entrega prevista para 31/12/2025. Sustenta que a reclamada comunicou o cancelamento da compra por indisponibilidade do produto, embora o bem tenha sido posteriormente entregue. Afirma que o refrigerador apresentava vícios de qualidade, conforme laudo da assistência técnica, e que as propostas de substituição eram incompatíveis com o modelo adquirido. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor substituição do produto por outro igual ou superior ao originalmente adquirido.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 72-73 dos autos, o fornecedor esclareceu que não se opõe a realização da troca por produto idêntico, similar ou superior no prazo de 30 dias úteis. Durante a audiência, o consumidor manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 26 de junho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 72-73, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 26 de junho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú