



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: 2506056400100046301

Data de retorno do consumidor(a): 27/06/2025

Horário: 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCA EDINEUZA FERREIRA CRUZ

CNPJ/CPF: 580.452.103-97

Endereço: Rua 131 - 150C - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-340

Telefone: (85) 99137-8476

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:

A consumidora informa que, no mês de abril de 2025, adquiriu uma máquina de lavar pelo valor de R\$ 2.098,99 (dois mil e noventa e oito reais e noventa e nove centavos), pago à vista.

No mesmo dia, ao realizar a instalação do produto, constatou que o equipamento não funcionava corretamente: o painel central apresentava falhas e a máquina desligava sozinha. Diante disso, a consumidora dirigiu-se até o estabelecimento onde efetuou a compra, sendo orientada a entrar em contato com a fabricante, ora reclamada.

Seguindo a orientação recebida, a consumidora iniciou atendimento com a reclamada por meio do aplicativo WhatsApp, relatando a situação. Foram realizadas algumas tentativas de reparo remoto, através do envio de links e vídeos com instruções, mas sem sucesso.

Posteriormente, a consumidora solicitou o agendamento de uma visita técnica. A fabricante informou que o agendamento ocorreria no prazo de até três dias. No entanto, até a presente data, não houve retorno, tampouco a realização da visita técnica prometida.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Cansada da falta de resolução, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução para o problema.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o estorno do valor pago ou, alternativamente, a substituição do produto por um novo.

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, 17 de Junho de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

FRANCISCA EDINEUZA FERREIRA CRUZ - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____