



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00043-3

Data/Hora de Abertura: 19/01/2026 às 10:14:42

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: FERNANDA EMANUELE DOS SANTOS SOARES

CPF do Consumidor: 076.296.113-90

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
ALPUNTO	ALPUNTO BRASIL REFRIGERADORES E SERVICOS LTDA.	10.584.607/0001-10	26.01.0564.001.00043-301
CASA DO EMPREENDEDOR	R P F H FERREIRA	43.583.015/0001-32	26.01.0564.001.00043-302

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:



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

Relata a consumidora que adquiriu um refrigerador da marca Imbera, modelo VR08 BMAD R2220VMECLEDESTFULLBLACK, em 28/11/2025, ocasião em que foi orientada de que o equipamento somente deveria ser ligado após o período de duas horas, instrução esta devidamente observada.

Informa que, em 18/12/2025, o refrigerador deixou de funcionar, motivo pelo qual entrou em contato com a loja onde realizou a compra para comunicar o defeito. Cinco dias após a reclamação, foi enviado um técnico ao local, o qual constatou que o problema estava relacionado ao compressor do equipamento.

Após a constatação do problema, a consumidora permaneceu aguardando retorno da loja quanto à solução do problema, não obtendo resposta. Diante da ausência de providências, realizou nova cobrança, ocasião em que a loja forneceu o contato da assistência técnica autorizada.

A consumidora então entrou em contato com a assistência técnica, a qual informou que a peça necessária chegaria até o dia 16/01/2026, sendo informada a ordem de serviço nº 70895617. Contudo, em 18/01/2026, ao realizar novo contato, foi informada de que a peça ainda se encontrava em trânsito, sem previsão concreta para conclusão do reparo.

Ressalta a consumidora que exerce atividade profissional relacionada à produção e comercialização de alimentos, tendo suportado significativos prejuízos financeiros, uma vez que produziu diversos pedidos que foram perdidos em razão do defeito apresentado pelo refrigerador. Diante da situação e da ausência de solução eficaz, buscou o PROCON, com o objetivo de obter a devida intermediação do conflito.

Pedido: Diante do exposto, requer a devolução do refrigerador, com a consequente restituição integral do valor pago.

TRATATIVAS

19/01/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta