

PROCESSO F.A Nº: 26.08.0564.001.00056-3

RECLAMANTE: PEDRO ANDERSON DE PAULA PATRICIO **CPF:** 619.485.143-03

RECLAMADA 1: ASSURANT SEGURADORA S.A **CNPJ:** 03.823.704/0001-52

RECLAMADA 2: BUD COMERCIO DE ELETRODOMÉSTICOS LTDA **CNPJ:** 62.058.318/0007-76

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor PEDRO ANDERSON DE PAULA PATRICIO em face dos fornecedores ASSURANT SEGURADORA S.A e BUD COMERCIO DE ELETRODOMÉSTICOS LTDA, através da qual expõe que adquiriu uma geladeira e, após aproximadamente um ano de uso, constatou vício de funcionamento, consistente no resfriamento da parte superior do eletrodoméstico. Em razão do defeito, acionou reiteradamente a assistência técnica autorizada, tendo sido realizadas duas visitas técnicas, sem, contudo, a identificação da causa do problema ou a efetivação do reparo. Sustenta, assim, que o vício persiste comprometendo o adequado funcionamento do produto. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a restituição integral do valor pago pelo produto ou a substituição da geladeira por outra nova, em perfeitas condições de funcionamento e livre de vício apresentado.

Após análise dos autos, constatou-se que as empresas reclamadas foram devidamente notificadas acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls.42-43 dos autos, o fornecedor ASSURANT SEGURADORA S.A esclarece que por não ter havido falha na prestação do serviço (art. 14, 83º, I, do CDC), requer o arquivamento da reclamação. Contudo, a empresa fornecedora BUD COMERCIO DE ELETRODOMÉSTICOS LTDA, apresentou proposta de acordo com a substituição do produto, no prazo de 30 dias corridos, contados da data da presente audiência. Aduz ainda, que ficará o reclamante comprometido a disponibilizar o produto antigo para coleta no prazo de 30 dias úteis no endereço informado. A seguradora deverá assegurar o cumprimento da garantia referente ao novo produto, considerando que a garantia contratada permanece vigente até o ano de 2028. A parte autora declarou estar de acordo com a proposta apresentada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor ao apresentar proposta de acordo acerca da substituição do produto, 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, 15 de outubro de 2026..

Documento assinado digitalmente
SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Data: 20/10/2026 09:16:07-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 42-43, apresentado proposta de acordo, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 15 de outubro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:7998878444
9

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.10.19 15:20:11
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú