



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00024-3

Data/Hora de Abertura: 11/06/2026 às 14:54:41

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: AMOS CARNEIRO BARBOSA

CPF do Consumidor: 013.951.483-09

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Loja Brastemp	BUD Comércio de Eletrodomésticos Ltda	62.058.318/0007-76	26.06.0564.001.00024-301
Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	GRUPO CASAS BAHIA S.A.	33.041.260/0652-90	26.06.0564.001.00024-302

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



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

Relato:

Relata o consumidor que adquiriu uma geladeira junto à empresa Casas Bahia em 17/04/2026, conforme nota fiscal 2449463. Informa que o produto foi entregue em 07/05/2026 e que, seguindo orientação da vendedora, aguardou até o dia 09/05/2026 para realizar sua instalação e ligação, a fim de permitir a estabilização do sistema de refrigeração após o transporte.

Aduz que, ao ligar o eletrodoméstico, constatou que o equipamento não realizava o resfriamento adequado, tornando-se impróprio para a finalidade a que se destina. Diante do defeito apresentado, entrou em contato com a fornecedora e com a assistência técnica autorizada, sendo realizada visita técnica em 26/05/2026.

Segundo relata, durante a inspeção, o técnico responsável constatou que a tubulação de processo encontrava-se trincada, com isso houve vazamento do gás, havendo necessidade de substituição do filtro secador, circunstância registrada por meio da Ordem de Serviço nº 7015466433. Contudo, afirma que, após a referida visita, não recebeu qualquer retorno da empresa ou da assistência técnica acerca das providências a serem adotadas para a solução definitiva do problema.

Sustenta que, desde a entrega do produto, jamais conseguiu utilizá-lo adequadamente em razão do vício apresentado, permanecendo privado do uso do bem adquirido, sem que a empresa tenha promovido a reparação do defeito ou apresentado solução satisfatória.

Diante da ausência de resolução da demanda pela via administrativa, recorre a este órgão de proteção e defesa do consumidor, requerendo sua intermediação.

Pedido: Requer a restituição integral do valor pago pelo produto, nos termos da legislação consumerista aplicável, em razão do vício apresentado e da ausência de solução efetiva por parte da fornecedora.

TRATATIVAS

11/06/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta