



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: 2502056400100003301

Data de retorno do consumidor(a): 13/02/2025

Horário: 09:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): SILVIONERLYS DE OLIVEIRA COELHO

NPJ/CPF: 048.035.943-17

Endereço: Rua Amazonas - 629 - Piratininga - Maracanaú - CE - 61905-295

Telefone: (85) 98722-6161

E-mail: silvionerlysoliveira78@gmail.com

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Casas Bahia | Casasbahia.com | Ponto Frio | Pontofrio.com | Extra.com

Nome Fantasia: Casas Bahia | Casasbahia.com | Ponto Frio | Pontofrio.com | Extra.com

CPF/CNPJ: 33.041.260/0652-90

Endereço de Correspondência: Avenida Rebouças 3970 - 28ª Andar - 3.970 - Pinheiros - São Paulo - SP - 05402-918

Telefone Institucional: (11) 3004-5595

E-mail Institucional: relacionamento.procon@viavarejo.com.br

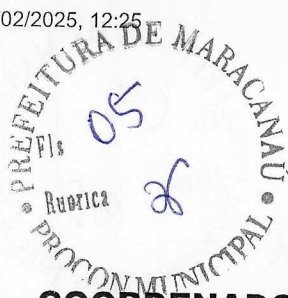
DOS FATOS

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:

Relata parte autora que efetuou uma compra de um refrigerador (REF FF 451L, CONSUL, CRM56FB 220V BRANCO) através da plataforma da empresa ora reclamada, **CASAS BAHIA**, no dia 29 de Junho de 2024, no valor total de **R\$ 3.578,90** (três mil, quinhentos e setenta e oito reais e noventa centavos), parcelado em dez vezes no cartão de crédito (final 8575). Garante o consumidor que após seis meses do recebimento do produto na sua residência, veio apresentar defeito, no qual alega que a luz que marca a temperatura, não estava mais funcionando e consequentemente, entrou em contato com a assistência técnica após o número fornecido pela a reclamada, e após vinte dias, no dia 18 de Janeiro 2025, foram até a sua residência e fizeram a troca da placa do congelador e os sensores. Entretanto, no dia 02/02/2025, o produto apresentou novamente o mesmo defeito e posteriormente, dirigiu-se até a sede deste órgão para tentar solucionar o seu caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Desta forma, mediante essa situação, requer o consumidor o troca do produto, de modo a evitar novos transtornos futuros para ambas as partes.

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

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, 03 de Fevereiro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PROCON MUNICIPAL
PREFEITURA DE MARACANAÚ
Lucas Silva Soares
SETOR DE ATENDIMENTO

LUCAS SILVA SOARES RODRIGUES - Atendente

Ciente e de acordo:

Silvionerlys de Oliveira Coelho

SILVIONERLYS DE OLIVEIRA COELHO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____