

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO**Número do Acompanhamento:** 25.04.0564.001.00030-3**Data/Hora de Abertura:** 10/04/2025 às 11:02:19**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** ANA CRISTINA COSTA DA SILVA CABRAL**CPF do Consumidor:** 266.157.383-68**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Brastemp @	Whirlpool S.A. Unidade de Eletrodomésticos	59.105.999/0028-04	25.04.0564.001.00030-301

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:**

Relata a consumidora que, no começo de abril de 2024, comprou uma geladeira Brastemp, com garantia estendida até 05/04/2028 e a do fabricante sendo vigente até 05/04/2025. Alguns dias após o recebimento da geladeira, a consumidora notou que ela não estava funcionando de forma



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

indevida, causando até mesmo prejuízo (alimentos estragados). Diante disso, ela acionou a loja onde comprou (Casas Bahia) e fizeram a intermediação entre a empresa ora reclamada, Brastemp, e a consumidora. A reclamada entrou em contato com a consumidora, e foi agendada uma visita técnica. Quando a mesma aconteceu, foi constatado que de fato havia um vício que impedia o devido funcionamento do produto, o mesmo fez os reparos necessários, tempos depois o produto voltava a apresentar o mesmo vício, sendo essa situação se repetindo cerca de 7 vezes entre abril de 2024 e março de 2025, cansada e farta dessa situação, a consumidora se dirigiu até a sede deste órgão para buscar uma solução alternativa.

Pedido:

Diante disso, a consumidora requer a troca do produto por um novo ou a devolução dos valores pagos.

TRATATIVAS

23/04/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta

10/04/2025 - **Carta**

Fornecedor: Whirlpool S.A. Unidade de Eletrodomésticos

Resultado por Fornecedor: Não Resolvida

Resposta do Fornecedor - Brastemp:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2504056400100030301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Whirlpool S.A. Unidade de Eletrodomésticos

Nome Fantasia: Brastemp

PF/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:

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **13/05/2025 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/wei-drrg-mmnr>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ANA CRISTINA COSTA DA SILVA CABRAL - **CNPJ/CPF:** 266.157.383-68

Endereço: Rua 54 - 539 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-160



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Telefone: (85) 99911-4411

E-mail:

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora que, no começo de abril de 2024, comprou uma geladeira Brastemp, com garantia estendida até 05/04/2028 e a do fabricante sendo vigente até 05/04/2025. Alguns dias após o recebimento da geladeira, a consumidora notou que ela não estava funcionando de forma indevida, causando até mesmo prejuízo (alimentos estragados). Diante disso, ela acionou a loja onde comprou (Casas Bahia) e fizeram a intermediação entre a empresa ora reclamada, Brastemp, e a consumidora. A reclamada entrou em contato com a consumidora, e foi agendada uma visita técnica. Quando a mesma aconteceu, foi constatado que de fato havia um vício que impedia o devido funcionamento do produto, o mesmo fez os reparos necessários, tempos depois o produto voltava a apresentar o mesmo vício, sendo essa situação se repetindo cerca de 7 vezes entre abril de 2024 e março de 2025, cansada e farta dessa situação, a consumidora se dirigiu até a sede deste órgão para buscar uma solução alternativa.

Pedido:

Diante disso, a consumidora requer a troca do produto por um novo ou a devolução dos valores pagos.

Maracanaú/CE, 23 de Abril de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____