

RECIBIMOS DA BUD COM. DE ELETRODOM. LTDA. OS PRODUTOS/CONSTANTES DA NOTA FISCAL. FATURA INDICADA ABAIXO E DECLARAMOS QUE OS MESMOS ENCONTRAM SE ESTIVENDO PERFEITOS, COM EXCEÇÃO DE DIFERENÇAS PRODUTOS, QUE ESTÃO SENDO DEVOLVIDOS POR APRESENTAÇÃO A VARIAS DEFECÇÕES NOS TRANSPORTES, CUOS NÚMEROS DE REMESSA, SÉRIAS, CÍDADOS NA RESPECTIVA NOTA FISCAL DE DEVOLUÇÃO. ASSIM, A PARTIR DO RECEBIMENTO DOS PRODUTOS, A INSTRUÇÃO ESTÉTICA DOS PRODUTOS E DE RESPONSABILIDADE DO DESTINATÁRIO.		BUD COM. DE ELETRODOM. LTDA		Rua Dona Francisca, 7200 - ZONA INDUSTRIAL JOINVILLE - SC - CEP: 89219-900 FONE: 04738034000 - FAX: 04738034000		DANFE Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica 0 - ENTRADA 1 - SAIDA No 006258070 SERIE - 1 FOLHA 1 / 1		 CHAVE DE ACESSO 4225 1162 0583 1800 0695 5500 1006 2580 7019 1162 5302 Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e www.nfe.fazenda.gov.br ou no site da Sefaz Autorizadora															
ASSINATURA DO DESTINATÁRIO/RC		DESTINATÁRIO / REMETENTE		NATUREZA DA OPERAÇÃO Vnd. merc.adq.rec.terceiros dest.nao contribuinte		INSCRIÇÃO ESTADUAL 254.286.976				INSC. EST DO SUBST. TRIBUTÁRIO 06.477967-0				CNPJ 62.058.318/0006-95				CNPJ / CPF 657.422.063-72		DATA DE EMISSÃO 10/11/ 2025		DATA DE SAÍDA/ENTRADA	
ASSINATURA DO DESTINATÁRIO/RC		DESTINATÁRIO / REMETENTE		NOME / RAZÃO SOCIAL DIEGO LIMA		ENDERECO RUA TEOFILO BEVILAQUA 284				MUNICIPIO MARACANAU				FONE / FAX 85-997488575		UF CE		INSCRIÇÃO ESTADUAL		SUFRAMA		HORA DE SAÍDA/ENTRADA	
ASSINATURA DO DESTINATÁRIO/RC		DESTINATÁRIO / REMETENTE		NOME / RAZÃO SOCIAL		ENDERECO				MUNICIPIO				FONE / FAX		UF		INSCRIÇÃO ESTADUAL		SUFRAMA		HORA DE SAÍDA/ENTRADA	
ASSINATURA DO DESTINATÁRIO/RC		DESTINATÁRIO / REMETENTE		NOME / RAZÃO SOCIAL		ENDERECO				MUNICIPIO				FONE / FAX		UF		INSCRIÇÃO ESTADUAL		SUFRAMA		HORA DE SAÍDA/ENTRADA	
ASSINATURA DO DESTINATÁRIO/RC		DESTINATÁRIO / REMETENTE		NOME / RAZÃO SOCIAL		ENDERECO				MUNICIPIO				FONE / FAX		UF		INSCRIÇÃO ESTADUAL		SUFRAMA		HORA DE SAÍDA/ENTRADA	
ASSINATURA DO DESTINATÁRIO/RC		DESTINATÁRIO / REMETENTE		NOME / RAZÃO SOCIAL		ENDERECO				MUNICIPIO				FONE / FAX		UF		INSCRIÇÃO ESTADUAL		SUFRAMA		HORA DE SAÍDA/ENTRADA	
ASSINATURA DO DESTINATÁRIO/RC		DESTINATÁRIO / REMETENTE		NOME / RAZÃO SOCIAL		ENDERECO				MUNICIPIO				FONE / FAX		UF		INSCRIÇÃO ESTADUAL		SUFRAMA		HORA DE SAÍDA/ENTRADA	
ASSINATURA DO DESTINATÁRIO/RC		DESTINATÁRIO / REMETENTE		NOME / RAZÃO SOCIAL		ENDERECO				MUNICIPIO				FONE / FAX		UF		INSCRIÇÃO ESTADUAL		SUFRAMA		HORA DE SAÍDA/ENTRADA	
ASSINATURA DO DESTINATÁRIO/RC		DESTINATÁRIO / REMETENTE		NOME / RAZÃO SOCIAL		ENDERECO				MUNICIPIO				FONE / FAX		UF		INSCRIÇÃO ESTADUAL		SUFRAMA		HORA DE SAÍDA/ENTRADA	
ASSINATURA DO DESTINATÁRIO/RC		DESTINATÁRIO / REMETENTE		NOME / RAZÃO SOCIAL		ENDERECO				MUNICIPIO				FONE / FAX		UF		INSCRIÇÃO ESTADUAL		SUFRAMA		HORA DE SAÍDA/ENTRADA	
ASSINATURA DO DESTINATÁRIO/RC		DESTINATÁRIO / REMETENTE		NOME / RAZÃO SOCIAL		ENDERECO				MUNICIPIO				FONE / FAX		UF		INSCRIÇÃO ESTADUAL		SUFRAMA		HORA DE SAÍDA/ENTRADA	
ASSINATURA DO DESTINATÁRIO/RC		DESTINATÁRIO / REMETENTE		NOME / RAZÃO SOCIAL		ENDERECO				MUNICIPIO				FONE / FAX		UF		INSCRIÇÃO ESTADUAL		SUFRAMA		HORA DE SAÍDA/ENTRADA	
ASSINATURA DO DESTINATÁRIO/RC		DESTINATÁRIO / REMETENTE		NOME / RAZÃO SOCIAL		ENDERECO				MUNICIPIO				FONE / FAX		UF		INSCRIÇÃO ESTADUAL		SUFRAMA		HORA DE SAÍDA/ENTRADA	
ASSINATURA DO DESTINATÁRIO/RC		DESTINATÁRIO / REMETENTE		NOME / RAZÃO SOCIAL		ENDERECO				MUNICIPIO				FONE / FAX		UF		INSCRIÇÃO ESTADUAL		SUFRAMA		HORA DE SAÍDA/ENTRADA	
ASSINATURA DO DESTINATÁRIO/RC		DESTINATÁRIO / REMETENTE		NOME / RAZÃO SOCIAL		ENDERECO				MUNICIPIO				FONE / FAX		UF		INSCRIÇÃO ESTADUAL		SUFRAMA		HORA DE SAÍDA/ENTRADA	
ASSINATURA DO DESTINATÁRIO/RC		DESTINATÁRIO / REMETENTE		NOME / RAZÃO SOCIAL		ENDERECO				MUNICIPIO				FONE / FAX		UF		INSCRIÇÃO ESTADUAL		SUFRAMA		HORA DE SAÍDA/ENTRADA	
ASSINATURA DO DESTINATÁRIO/RC		DESTINATÁRIO / REMETENTE		NOME / RAZÃO SOCIAL		ENDERECO				MUNICIPIO				FONE / FAX		UF		INSCRIÇÃO ESTADUAL		SUFRAMA		HORA DE SAÍDA/ENTRADA	
ASSINATURA DO DESTINATÁRIO/RC		DESTINATÁRIO / REMETENTE		NOME / RAZÃO SOCIAL		ENDERECO				MUNICIPIO				FONE / FAX		UF		INSCRIÇÃO ESTADUAL		SUFRAMA		HORA DE SAÍDA/ENTRADA	
ASSINATURA DO DESTINATÁRIO/RC		DESTINATÁRIO / REMETENTE		NOME / RAZÃO SOCIAL		ENDERECO				MUNICIPIO				FONE / FAX		UF		INSCRIÇÃO ESTADUAL					

15 de abril de 2026

As mensagens e ligações são protegidas com a criptografia de ponta a ponta. Somente as pessoas que fazem parte da conversa podem ler, ouvir e compartilhar esse conteúdo. Saiba mais

Bom dia 09:56 ✓✓

Bom dia 09:57

Atendem assistência brastemp p lava louça? 09:57 ✓✓

Você
Atendem assistência brastemp p lava louça?
Sim, seu produto esta em garantia ou fora 09:57

Em garantia. Vc consegue confirmar? Porq alem da normal contratei a estendida 09:58 ✓✓

Você
Em garantia. Vc consegue confirmar? Porq alem da normal contratei a estendida
Confirmar não conseguimos 09:59
Tem que ver na nota fiscal a data da compra 09:59

10/11/2025 10:04 ✓✓

Então seu produto está em garantia 10:05

É uma Brastemp? 10:05

Sim 10:05 ✓✓

Primeiro tem que entrar em contato com a fábrica 10:06

Eles lhe darão um número de protocolo, com esse número em mãos é só ligar e agendar a visita 10:06

Brastemp [3003 0099](#) e o [08009700999](#) 10:07

A visita e analise tem custo? 10:07 ✓✓

Qual o seu endereço? 10:07

Rua teofilo Bevilaqua, 284, Alto da Mangueira- Maracanau 10:08 ✓✓

Terá tx se quando for examinar não apresentar defeito 10:09

Mensagem







5 de maio de 2026

Bom dia 09:44 ✓

Bom dia 10:07

Apresentou novamente o mesmo problema na lava loucas, o procedimento é solicitar um novo protocolo junto a Brastemp? 10:10 ✓

falei com a brastemp, disseram pra eu entrar em contato direto com vocês pra agendar a nova visita 10:32 ✓

Ordem de Serviço: [7015393967](#) 10:33 ✓

Você

Apresentou novamente o mesmo problema na lava loucas, o procedimento é solicitar um novo proto..

No atendimento anterior estava com pouca vazão de água. Continua com o mesmo problema? 10:43

não 10:46 ✓

acredito que, de fato, poderia não ser a questão da água, pois a água está normal 10:47 ✓

Você

acredito que, de fato, poderia não ser a questão da água, pois a água está normal

Entendi. Seu produto tem 176 dias de uso. Caso não apresente defeito haverá a cobrança da taxa de visita no valor de R\$80,00 10:53

de uso. Caso nao apresente defeito haverá a cobrança da taxa de visita no valor de R\$80,00 10:53

Temos vaga para o dia 13/05 (quarta-feira) no horário comercial (8h às 17h) 10:54

ok, pode agendar 10:57 ✓

Você

ok, pode agendar

Confirmado o atendimento para o dia 13/05 10:58

13 de maio de 2026

Bom dia 11:16 ✓

Confirmado pra hoje a visita ne? 11:16 ✓

Bom Dia! 11:28

10:05

10

← Siarom Tech A...

Confirmado o atendimento para o dia
13/05

10:58

13 de maio de 2026

Bom dia 11:16 ✓✓

Confirmado pra hoje a visita ne?

11:16 ✓✓

Bom Dia! 11:28

Você

Confirmado pra hoje a visita ne?

Confirmado

11:29

obgdo 11:30 ✓✓

19 de junho de 2026

Bom dia! 10:50

Terça-feira



Ligação de voz perdida

Toque para retornar 11:03

Bom dia! 11:04

Mensagem



URL da reclamação pública:

https://www.reclameaqui.com.br/brastemp-consul/lava-louca-15-servicos-brastemp-nao-funciona_vh_jydhZOwsjtb6X/

Empresa reclamada: Brastemp

Dados do reclamante:

Nome: FRANCISCO DIEGO DE LIMA

CPF: 657*****

Brastemp



Bom

LAVA LOUÇA 15 SERVIÇOS BRASTEMP NÃO FUNCIONA

ID: 251641043  17/06/2026 às 12:00  Maracanaú - CE

Sua Reclamação

17/06/2026 às 12:00

Comprei, no final do ano passado (2025), uma lava-louças de 15 serviços. Essa foi uma compra muito planejada pela minha família e representava a realização de um sonho.

No entanto, poucas semanas após a instalação, o produto começou a apresentar problemas constantes: avisos sonoros, interrupções durante os ciclos de lavagem e falhas de funcionamento. Em alguns momentos voltava a funcionar normalmente, mas logo os problemas retornavam. Seguimos rigorosamente todas as orientações do manual de instruções, mas nada resolveu a situação.

Solicitamos assistência técnica diversas vezes. Foram inúmeras visitas à nossa residência, porém sem solução definitiva. A cada atendimento, uma nova justificativa era apresentada: primeiro disseram que o problema era a posição da mangueira de entrada de água; depois, a posição da mangueira de saída; posteriormente, alegaram que a água deveria vir diretamente da rua e

não da caixa d'água. mesmo depois dessa mudança, a máquina continua sem funcionar, mesmo recebendo água diretamente da rede pública.

O que antes era um sonho se transformou em um verdadeiro pesadelo. Tenho quatro filhos pequenos e uma rotina extremamente corrida. A lava-louças foi adquirida justamente para facilitar o dia a dia da família, mas, como não funciona, somos obrigados a lavar tudo manualmente, tornando nossa rotina ainda mais difícil e desgastante.

Além disso, tentei inúmeras vezes entrar em contato com a empresa para buscar uma solução. Porém, nunca consegui falar com um atendente humano, apenas com o atendimento eletrônico, que não resolveu meu problema.

Minha situação chegou ao limite. Diante de tantos transtornos, inúmeras tentativas de reparo sem sucesso e da incapacidade da empresa de solucionar o defeito, exijo uma solução definitiva: o estorno integral do valor pago ou a substituição do produto por outro que funcione adequadamente.

Sinceramente, depois de toda a dor de cabeça que essa compra nos trouxe, tenho até receio de aceitar uma troca. O mínimo que espero é respeito ao consumidor e uma resolução rápida e efetiva para esse problema.

 **Mensagem privada enviada pela empresa.**

18/06/2026 às 11:46

 **Resposta da Empresa**

23/06/2026 às 11:26

 Olá, FRANCISCO, bom dia!

Trabalhamos em parceria com o Reclame AQUI para esclarecer dúvidas sobre nossos produtos e serviços, reforçando nosso compromisso em atendê-lo. Agradecemos a oportunidade de analisar a sua solicitação com todo o cuidado. (

Sabemos que a escolha de um bem durável envolve planejamento e que imprevistos técnicos impactam a rotina da sua casa. Por isso, o nosso maior interesse é restabelecer o perfeito funcionamento do seu equipamento com máxima agilidade e segurança. >

Para que possamos aplicar a solução correta para o seu caso, a avaliação presencial por nossa Rede Autorizada é uma etapa técnica e legalmente indispensável. É exclusivamente através do laudo emitido pelo especialista homologado que a fábrica consegue identificar a causa da falha e validar o procedimento adequado. =

Diante da sua recusa em receber o nosso técnico credenciado para a realização do diagnóstico, informamos que o atendimento encontra-se suspenso. Sem a inspeção presencial do produto, ficamos tecnicamente impedidos de seguir com qualquer análise ou tratativa.

Pautados pela transparência e em total conformidade com o Artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), esclarecemos que o fabricante possui o direito legal de realizar o reparo de eventuais vícios dentro do prazo de até 30 dias. A exigência de troca imediata ou devolução de valores sem uma prévia avaliação técnica (Direito de Arrependimento) é amparada pelo Artigo 49 do CDC, sendo restrita a compras virtuais dentro do prazo de 7 dias corridos após a entrega. –

Ultrapassado este período, o atendimento segue rigorosamente as diretrizes do termo de garantia do produto, cujas regras de elegibilidade são válidas e amparadas pelo Artigo 54 do CDC. Sendo assim, ficamos legalmente impossibilitados de efetuar trocas ou ressarcimentos sem o devido diagnóstico técnico na ponta.

Aproveitamos a oportunidade para te tranquilizar sobre a excelência da nossa linha: todos os nossos produtos passam por rigorosos testes e são aprovados pelo Inmetro e normas ISO antes de chegarem à sua casa, garantindo a máxima segurança para a sua família. A necessidade da nossa visita técnica visa justamente preservar essa certificação de fábrica no seu lar. =,

Compreendemos e respeitamos a sua decisão em não autorizar o procedimento neste momento. Por conta deste impedimento, estamos encerrando o acompanhamento deste protocolo específico.

Contudo, ressaltamos que as nossas portas continuam inteiramente abertas! Caso você reconsidere e deseje realizar o agendamento técnico para que possamos solucionar o problema, basta nos contatar diretamente em nossa Central de Atendimento ou através do chat em nosso site oficial. Estaremos prontos para retomar o seu caso.

Sempre que precisar, nossos canais oficiais de atendimento permanecem à sua inteira disposição.

Atendimento ao Consumidor Brastemp

↩ **Sua réplica**

O que a resposta da empresa falou é mentira, ao se referir que recusei o atendimento para o laudo técnico. Assim como por ligação a pouco expliquei os motivos que vou expor NOVAMENTE aqui. Primeiro que isso demonstra a falta de respeito com o cliente, colocando mentira que a faz passar por responsável jogando de má fé para o cliente e, repito, de forma mentirosa.

Falei a pouco com uma pessoa que me ligou, o que eu já tinha falado também aqui que aceito receber um técnico competente que entenda do produto, já que o que querem enviar é a mesma empresa que já veio várias vezes e, eles mesmos falaram que o produto era recente no mercado, e eles não tinham conhecimento do produto. Aqui ligaram para uma pessoa da central, que por sinal extremamente arrogante, e mesmo os testes tendo seguido conforme os índices que ele colocou, estarem ok, ele fez exigências estruturais na casa. Saíram daqui, depois de várias visitas sem resolver. Fizemos aqui em casa o teste de trazer a água da rua, e continua sem dar certo. Mas dessa vez só aceito receber alguém que realmente conheça do produto e possa dar uma solução.

A Brastemp está agindo de má fé e de forma mentirosa. Já dá para ver como querem seguir. Vamos acionar Procon e Justiça, além de pedir danos morais.