

**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:** 25.01.0564.001.00036-3**Data/Hora de Abertura:** 15/01/2025 às 09:06:48**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS SILVA SOARES RODRIGUES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** VANILSA MARIA DANTAS DE PAULO**CPF do Consumidor:** 004.211.063-79**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	25.01.0564.001.00036-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos**Assunto:** Lavadora de roupa, louça e secadora**Problema:** Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia**Relato:**

Relata parte autora que no dia 06 Junho de 2024, efetuou uma compra de uma máquina de lavar (LAV 13KG BRASTEMP BWK13AB 220V, BRANCA) no valor total de R\$ 1.899,00 (mil, oitocentos e noventa e nove reais) parcelado em dez vezes no cartão de crédito (FINAL



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

1296). Afirma também que o produto veio apresentar defeitos em DEZ/2024 no qual a máquina, de forma repentina, parou de funcionar. Ao se deparar com essa situação, a consumidora entrou em contato rapidamente com a empresa ora reclamada, **BRASTEMP**, pelo fato de estar dentro do prazo de garantia estabelecido pela a fábrica, e por este motivo, a empresa encaminhou um técnico para averiguar a situação, entretanto, no dia 09 de Dezembro do ano recorrente, informaram que a causa do prejuízo foi causada por roedores, dito isto, não iriam arcar com os custos. Foi informado que a parte reclamante teria que desembolsar R\$ 1.185,00 (*mil, cento e oitenta e cinco reais*), em razão disso, a consumidora 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 a consumidora o conserto do produto de modo a evitar novos transtornos futuros para ambas as partes.

TRATATIVAS

15/01/2025 - **Carta**

Situação: Aberta