



Coordenadoria Municipal de
Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON
Maracanaú



PROCESSO F.A Nº: 25.01.0564.001.00012-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ANA PAULA DO NASCIMENTO em face do fornecedor ESMALTEC S/A, através da qual aduz que efetuou a compra de dois bebedouros modelos EGM30 220V na cor amarela, cada unidade no valor de R\$ 413,16 (quatrocentos e treze reais e dezesseis centavos), somando as duas unidades IPI, de R\$ 53,71 (cinquenta e três reais e setenta e um centavos), o valor total de R\$ 880,03 (oitocentos e oitenta reais e três centavos), parcelada em 03 vezes. A reclamante informou que após uso o produto começou a apresentar defeito, emitindo um barulho muito alto, logo entrou em contato com a loja via whatsapp e um técnico foi enviado, o produto passou dois dias na assistência técnica e logo a retorno, foi informado a consumidora que se tratava de defeito relacionado a um raio de alcance inferior a 25 km e que já havia sido corrigido. No entanto, ao testar o produto, a reclamante notou que o problema inicial persistia e que havia surgido um novo, tanto no modo natural quanto no gelado, a água estava saindo gelada. Diante do novo problema, entrou em contato com a empresa novamente e foi dito que seria enviado um novo técnico, que não foi aceito pela reclamante, já que antes foi solicitado e não foi resolvido o problema. Por esse motivo, requereu a consumidora o estorno do valor ou a troca dos produtos.

Apos análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme registrado às fls. 18, na referida audiência, o fornecedor esclareceu que estornará o valor para a consumidora. Dada a palavra, a consumidora esta informa que já estava ciente do ressarcimento do valor.

Tendo em vista, que o fornecedor atendeu à solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo referente ao estorno do valor dos produtos, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 08 de abril de 2025.

Tayná Moreira Ribeiro
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta às fls.18, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 08 de abril de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú