



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.03.0564.001.00024-3

**Data/Hora de Abertura:** 10/03/2026 às 09:50:58

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** ALINE XIMENES DE SOUZA

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** LUCIANO DOS SANTOS DA SILVA

**CPF do Consumidor:** 018.567.033-47

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
GRUPO CASAS BAHIA	GRUPO CASAS BAHIA S.A	33.041.260/1745-88	26.03.0564.001.00024-301
Loja Electrolux	Loja Electrolux Comércio Virtual de Eletrodoméstico	13.986.197/0001-21	26.03.0564.001.00024-302

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

**Assunto:** Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa

**Problema:** Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

**Relato:**



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

Relata a consumidora que adquiriu um fogão na empresa Casas Bahia no mês de dezembro de 2025, no valor de R\$ 1.851,07 (mil oitocentos e cinquenta e um reais e sete centavos), conforme Nota Fiscal nº 2681157.

Afirma a consumidora que, ao receber o produto, verificou que a tampa de vidro do fogão não permanecia fixada adequadamente. Diante do defeito apresentado, entrou em contato com a loja solicitando a troca do produto. Informa que a empresa realizou a coleta do fogão defeituoso após 14 (quatorze) dias e informou que a entrega do novo produto ocorreria em igual prazo.

Contudo, ao receber o novo fogão, a consumidora constatou a existência de outro defeito, tendo em vista que o produto se encontrava amassado na parte superior (mesa onde são colocadas as panelas), o que impossibilita a sua utilização para o preparo de alimentos.

Diante da persistência do problema, a consumidora entrou novamente em contato com a empresa, desta vez solicitando o cancelamento da compra. Entretanto, relata que já aguarda há aproximadamente um mês pela solução da demanda, sem que tenha havido resolução definitiva por parte da empresa.

Sem solução administrativa junto ao fornecedor, a consumidora buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, a fim de que seja realizada a devida intermediação.

**Pedido: Diante do exposto, requer a consumidora o cancelamento da compra e a restituição integral do valor pago.**

#### **TRATATIVAS**

---

10/03/2026 - **Audiência**

**Situação:** Aberta