



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00025-3

Data/Hora de Abertura: 12/06/2026 às 09:01:52

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: MARIA DE FÁTIMA FERREIRA DE PINHO

CPF do Consumidor: 285.245.273-15

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Loja Consul	BUD Comércio de Eletrodomésticos Ltda	62.058.318/0007-76	26.06.0564.001.00025-301

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 a consumidora que adquiriu uma geladeira em 19/01/2026, conforme Nota Fiscal nº 2378854, junto à empresa Casas Bahia. Informa que, desde a aquisição, o produto vem apresentando defeitos de funcionamento, consistentes no congelamento excessivo da parte superior, enquanto a parte inferior não realiza o resfriamento adequado dos alimentos.



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

Alega que já foram realizadas quatro visitas técnicas para análise e reparo do produto, contudo, até o momento, não foi apresentada solução definitiva para o problema. Segundo a consumidora, os técnicos informam reiteradamente que aguardam a chegada de uma peça necessária para o conserto, a qual nunca é disponibilizada.

Diante da persistência do defeito e da ausência de solução por parte da fornecedora, a consumidora procurou este órgão de defesa do consumidor para intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, ou, alternativamente, a restituição integral do valor pago.

TRATATIVAS

12/06/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta