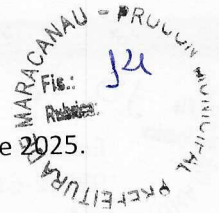


São Caetano do Sul, 11 de fevereiro de 2025.



Ao,
UF Procon
Procon Municipal de Maracanaú – CE

FA: 2502056400100003301
Consumidor: Silvionerlys De Oliveira Coelho
CPF: 048.035.943-17
Pedido: 426936245
Protocolo: 250205-008925

RELATO DO CONSUMIDOR

Em atenção a manifestação registrada pela cliente Silvionerlys De Oliveira Coelho relata que: Relata parte autora que efetuou uma compra de um refrigerador (REF FF 451L, CONSUL, CRM56FB 220V BRANCO) através da plataforma da empresa ora reclamada, CASAS BAHIA, no dia 29 de Junho de 2024, no valor total de R\$ 3.578,90 (três mil, quinhentos e setenta e oito reais e noventa centavos), parcelado em dez vezes no cartão de crédito (final 8575). Garante o consumidor que após seis meses do recebimento do produto na sua residência, veio apresentar defeito, no qual alega que a luz que marca a temperatura, não estava mais funcionando e consequentemente, entrou em contato com a assistência técnica após o número fornecido pela a reclamada, e após vinte dias, no dia 18 de Janeiro 2025, foram até a sua residência e fizeram a troca da placa do congelador e os sensores. Entretanto, no dia 02/02/2025, o produto apresentou novamente o mesmo defeito e posteriormente, dirigiu-se até a sede deste órgão para tentar solucionar o seu caso de forma pacífica e eficaz. Desta forma, mediante essa situação, requer o consumidor o troca do produto, de modo a evitar novos transtornos futuros para ambas as partes.

PLEITO ORIGINAL MANTIDO?

Sim,

POSICIONAMENTO GRUPO CASAS BAHIA.

Em análise à manifestação da consumidora Silvionerlys de Oliveira Coelho, localizamos no sistema o pedido nº 448586974, referente à Geladeira Consul Frost Free CRM56FB Duplex com Espaço Flex e Painel Eletrônico Externo Branca - 451L - Consul, adquirido no dia 29/06/2024. O consumidor informa que o produto apresentou defeitos, foi reparado pelo fabricante e pela assistência, porém, ainda se encontra com problemas (vide item 01 da ficha técnica).

Verificamos que a mercadoria em questão foi entregue em 01/07/2024 e que o primeiro acionamento ocorreu por meio desta manifestação, estando fora do prazo legal para atendimento. O direito de reclamar por vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em trinta dias.

Sendo assim, acionamos o fabricante para análise e respaldo do pleito do consumidor, visto que o produto se encontra dentro da garantia de fábrica. O retorno será dado em até 48 horas úteis.

Fis.: 15
Rubrica: 15
UNIDADE MARACANA

Entramos em contato com o consumidor no dia 10/02/2024, às 12h44, através do número (85) 98722-6161, pelo WhatsApp, onde prestamos os devidos esclarecimentos e informamos sobre os fatos acima mencionados (vide item 02 da ficha técnica).

Encaminhamos um e-mail para o endereço silvionerlysoliveira78@gmail.com (vide item 03 da ficha técnica) com as orientações aqui prestadas, nos colocando à total disposição para qualquer dúvida ou questionamento remanescente.

Caso surja alguma dúvida, antes de contatar o PROCON, estamos à inteira disposição para atendê-lo no telefone (11) 3004-5595, de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 18h00, informando o número de protocolo.

Acompanharemos o caso até a resolução.

Atenciosamente,

GRUPO CASASBAHIA



FICHA TÉCNICA	
---------------	--

FA:	2502056400100003301	Data:	11/02/2025
Cliente:	Silvionerlys De Oliveira Coelho		
CPF:	048.035.943-17		

Tela do consumidor:
(Vide item 01 na ficha técnica)

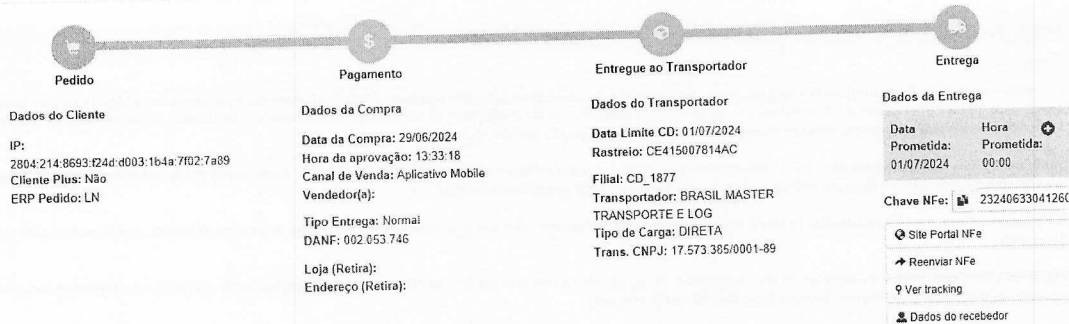
Pedido 4269362451

Dados do Cliente	Endereço de Entrega	Endereço de Cobrança	Meio de Pagamento	Atendimentos	Créditos	Vales (Histórico)	Canais especiais
Cliente: Silvionerlys de oliveira coelho E-mail: silvionerlysoliveira78@gmail.com		CPF/CNPJ: 048.035.943-17 Telefone 01: (85) 98722-6161	Data de Nascimento: 28/03/1991 Telefone 02: (85) 98722-6161	Telefone 03:	Telefone 04: ☒		

Entrega 01

SKU	Produto	Tipo	Vir. Unit.	Vir. Desc.	Vir. Frete.	Qtd.	Vir. Total	Status
☐ 55064070	Geladeira Consul Frost Free CRM56FB Duplex com Espaço Flex e Pannel Eletrônico Externo Branca - 451L - Consul	Produto Físico	R\$ 3.429,00	R\$ 0,00	R\$ 149,90	1	R\$ 3.578,90	ENT

Detalhes da entrega: 42693624501



Tracking da entrega: 42693624501

Carga direta

Ponto de Controle	Descrição	Data
ENT	ENTREGUE AO CLIENTE	01/07/2024 08:55
ROT	EM ROTA	01/07/2024 06:36
ETR	Entregue Transportadora	01/07/2024 06:36
NFS	NF Emitida	01/07/2024 05:59
WMS	WMS	29/06/2024 15:44
AS6	AGUARDANDO ROTEIRIZACAO	29/06/2024 13:33
ICE	INCLUSAO DE CARGA DE ENTREGA	29/06/2024 13:33
PAP	Pedido Aprovado	29/06/2024 13:33
_PAP	Pedido Aprovado (PROXY)	29/06/2024 13:31
AAP	Enviado Pagamento	29/06/2024 13:27
CAP	Crédito Aprovado	29/06/2024 13:27



Tela do Contato Cliente: (Vide item 02 na ficha)

10/02/2025
12:45:47 Agendar a
tratativa

Esteira 3

Em contato com o consumidor no dia 10/02/2024 Às 12:44 através do número (85) 98722-6161, pelo WhatsApp, cliente em aguardar retorno do fabricante.

SAMUEL GONCALVES DE OLIVEIRA

Falo referente a manifestação aberta junto ao PROCON representando as casas bahia sobre a sua geladeira com defeito, como o produto esta dentro da garantia de fabrica e ja foi reparado uma vez o fabricante foi acionado, referente o seu pleito (troca da mercadoria), A CONSUL tem 48 horas úteis para me retornar com um posicionamento, eles podem entrar em contato diretamente com você, nesse meio tempo vou te mantendo atualizado.

10/02/2025 12:44

SILVIONERLYS DE OLIVEIRA COELHO

Ok, obrigado

10/02/2025 12:44

SAMUEL GONCALVES DE OLIVEIRA

Qualquer duvida estou a disposição

10/02/2025 12:46

Tela do E-mail: (Vide item 03 na ficha)

Resposta Para Silvionerlys de oliveira coelho (silvionerlysoliveira78@gmail.com) E-mail

CC:

Em análise à manifestação da consumidora Silvionerlys de Oliveira Coelho, localizamos no sistema o pedido nº 448586974, referente à Geladeira Consul Frost Free CRM56FB Duplex com Espaço Flex e Painele Eletrônico Externo Branca - 451L - Consul, adquirido no dia 29/06/2024. O consumidor informa que o produto apresentou defeitos, foi reparado pelo fabricante e pela assistência, porém, ainda se encontra com problemas (vide item 01 da ficha técnica).

Verificamos que a mercadoria em questão foi entregue em 01/07/2024 e que o primeiro acionamento ocorreu por meio desta manifestação, estando fora do prazo legal para atendimento. O direito de reclamar por vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em trinta dias.

Sendo assim, acionamos o fabricante para análise e respaldo do pleito do consumidor, visto que o produto se encontra dentro da garantia de fábrica. O retorno será dado em até 48 horas úteis.

Entramos em contato com o consumidor no dia 10/02/2024, às 12h44, através do número (85) 98722-6161, pelo WhatsApp, onde prestamos os devidos esclarecimentos e informamos sobre os fatos acima mencionados (vide item 02 da ficha técnica).

Encaminhamos um e-mail para o endereço silvionerlysoliveira78@gmail.com (vide item 03 da ficha técnica) com as orientações aqui prestadas, nos colocando à total disposição para qualquer dúvida ou questionamento remanescente.

Caso surja alguma dúvida, antes de contatar o PROCON, estamos à inteira disposição para atendê-lo no telefone (11) 3004-5595, de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 18h00, informando o número de protocolo.

Acompanharemos o caso até a resolução.

Atenciosamente,