

PROCESSO F.A Nº: 25.09.0564.001.00059-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora GLEISIANE DIAS DE ALMEIDA LIMA em face do fornecedor BUD COMERCIO DE ELETRODOMÉSTICOS LTDA., através da qual expõe que adquiriu um fogão modelo FS 4B Inox 127/220 V, da marca Consul, por meio do aplicativo das Casas Bahia, conforme Nota Fiscal nº 534621. Contudo, ao receber o produto, constatou que os dois acendedores frontais apresentavam desalinhamento. Relata que entrou em contato com as Casas Bahia, sendo informada de que a fabricante seria acionada. Paralelamente, encaminhou e-mail diretamente a Consul, que comunicou o agendamento de visita técnica. Entretanto, o técnico compareceu ao local e informou que a solução seria a substituição das peças defeituosas. A consumidora, manifestou discordância quanto à realização de reparos, por se tratar de produto recém-adquirido, entendendo que a abertura do fogão comprometeria suas características de bem novo. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a substituição integral do produto por outro em perfeitas condições de uso.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 110 dos autos, o fornecedor esclareceu que a troca do produto da ação por outro modelo superior CFO4NARUNA voltagem Bivolt, será realizado no prazo de 30 (trinta dias) úteis, se compromete a recolher o bem objeto da ação, no prazo de até 90 dias. Caso o produto não seja retirado em 90 dias, há o perdimento do bem em favor do autor. Durante a audiência, a consumidora manifestou expressamente sua concordância, aceitando integralmente a proposta de acordo apresentada pela parte reclamada, solicitando, contudo, que o produto seja entregue com tampa de inox, tendo em vista que o objeto será utilizado por pessoas idosas, o que torna tal característica mais adequada e segura.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo quanto a troca do produto, 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, 21 de novembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 110, 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, 21 de novembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú