

PROCESSO F.A Nº: 26.07.0564.001.00064-3

RECLAMANTE: ROSINEUMA CABRAL RABELO DE LIMA **CPF:** 262.699.373-53

RECLAMADA 1: BUD COMERCIO DE ELETRODOMÉSTICOS LTDA **CNPJ:** 62.058.318/0012-33

RECLAMADA 2: WHIRLPOOL S.A UNIDADE DE ELETRODOMÉSTICOS **CNPJ:** 59.105.999/0028-04

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ROSINEUMA CABRAL RABELO DE LIMA em face dos fornecedores BUD COMERCIO DE ELETRODOMÉSTICOS LTDA e WHIRLPOOL S.A UNIDADE DE ELETRODOMÉSTICOS, através da qual expõe que adquiriu uma geladeira Brastemp junto às Casas Bahia. Após aproximadamente uma semana de uso o produto passou a apresentar vícios de funcionamento, consistentes em gotejamento contínuo e formação excessiva de gelo nos alimentos armazenados no compartimento do freezer, comprometendo sua adequada utilização. Diante do agravamento dos vícios, a consumidora acionou a empresa fornecedora, na ocasião, o técnico constatou o defeito e informou a necessidade de substituição de peças. Contudo, a consumidora relata que já havia adquirido anteriormente refrigerador do mesmo modelo, o qual apresentou vício semelhante, circunstância que lhe fez perder a confiança na durabilidade e qualidade do produto. Diante dos fatos narrados, requer a restituição do valor pago.

Após análise dos autos, constatou-se que as empresas reclamadas foram devidamente notificadas acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls.27-28 dos autos, o fornecedor apresentou proposta de acordo com a restituição integral do valor pago de R\$ 3.707,90 reais, conforme nota fiscal, com prazo de 15 dias úteis, a contar da data da audiência. Aduz ainda, a coleta do produto no prazo de 30 dias úteis. A parte autora declarou estar de acordo com a proposta apresentada.

Tendo em vista a realização de acordo em audiência, 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, 15 de outubro de 2026..



Documento assinado digitalmente
SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 20/10/2026 09:16:07-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Estagiaria Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a realização de acordo, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 27-28, proposta 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, 15 de outubro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma
digital por DANIELA
PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.10.19
15:18:57 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**