

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.02.0564.001.00003-3**Data/Hora de Abertura:** 03/02/2025 às 11:47:35**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS SILVA SOARES RODRIGUES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** SILVIONERLYS DE OLIVEIRA COELHO**CPF do Consumidor:** 048.035.943-17**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio pontofrio.com Extra.com	Via Varejo S/A	33.041.260/0652-90	25.02.0564.001.00003-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Internet**Área:** Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos**Assunto:** Refrigerador / freezer**Problema:** Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia**Relato:**



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

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.

Pedido: Desta forma, mediante essa situação, requer o consumidor o troca do produto, de modo a evitar novos transtornos futuros para ambas as partes.

TRATATIVAS

03/02/2025 - Carta

Situação: Aberta