

PROCESSO F.A Nº: 26.04.0564.001.00051-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor José Maria Costa Sousa em face do fornecedor MIDEA INDUSTRIA E COMERCIO DO BRASIL, através da qual expõe que adquiriu uma máquina de lavar, conforme Nota Fiscal nº 2002513, a qual passou a apresentar vício de funcionamento na função de centrifugação. Entretanto, afirma que acionou a assistência técnica autorizada, sendo solicitado o envio de registros audiovisuais do produto e, posteriormente, realizada visita técnica, ocasião em que foi gerada a Ordem de Serviço nº BRWO260209002. Contudo, após o atendimento inicial, realizou diversas tentativas de contato com a reclamada, mediante abertura de protocolos, contudo sem obtenção de retorno satisfatório ou solução definitiva para o defeito apresentado. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou a substituição do produto por outro em perfeito estado de funcionamento.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 11, o fornecedor apresentou proposta de acordo a substituição do produto atual por outro equivalente/de mesma espécie e característica, ou reembolso integral do valor pago pelo produto, mediante devolução do equipamento, em até 30 dias. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 09 de maio de 2026, conforme certidão constante às fls. 16 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte da reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faça assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 15 de maio de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos o consumidor quanto a substituição do produto ou reembolso do valor do pago, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 16, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 15 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú