



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00034-3

Data/Hora de Abertura: 14/01/2026 às 08:26:04

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: LUANNA MARTINS TORRES

CPF do Consumidor: 626.698.853-49

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
MIDEA DO BRASIL	MIDEA DO BRASIL AR CONDICIONADO LTDA	09.115.657/0001-79	26.01.0564.001.00034-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Eletroportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:

Relata a consumidora que, em 02/10/2025, adquiriu um aparelho de ar-condicionado junto à empresa Casas Bahia, conforme Nota Fiscal nº 2302901, sendo o modelo Split Inverter 12.000 BTUs Midea, 42EZVCA12M5 e Cond Inv 12.000 38EZVCA12M5 frio, 220V.



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Após a realização da instalação, constatou que o aparelho não funcionava corretamente, apresentando um código de erro. Em razão disso, entrou em contato com a assistência técnica autorizada, a qual encaminhou um técnico ao local, ocasião em que o equipamento foi recolhido para reparo, sendo efetuada a substituição da placa eletrônica.

Alega que, no mês de janeiro/2026, o aparelho voltou a apresentar problemas, deixando de refrigerar adequadamente. Novamente, entrou em contato com a assistência técnica autorizada, sendo informada de que não seria possível realizar o reparo, sob a justificativa de que a instalação não teria sido realizada por empresa credenciada.

Ressalta a consumidora que, em nenhum momento, no ato da compra, foi informada acerca da exigência de que a instalação deveria ser realizada por empresa credenciada para fins de garantia. Diante do impasse e da negativa de solução, buscou atendimento junto ao Procon, com o objetivo de obter intermediação para a resolução do conflito.

Pedido: Requer, ao final, a troca do produto ou o devido conserto do equipamento.

TRATATIVAS

14/01/2026 - **Carta**

Situação: Aberta