



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2601056400100034301

Eu, **LUANNA MARTINS TORRES**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

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.

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.

DATA DE RETORNO: 27/01/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;



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

2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 14 de Janeiro de 2026.

Consumidor(a): Luanna Martins Torres
LUANNA MARTINS TORRES