



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00008-3

Data/Hora de Abertura: 02/09/2026 às 09:23:45

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: Alessandra Nunes Braz

CPF do Consumidor: 072.780.343-37

Nome do Procurador: Andrine Silva dos Santos

CPF do Procurador: 607.729.573-63

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
MIDEA INDUSTRIA E COMERCIO DO BRASIL	MIDEA INDUSTRIA E COMERCIO DO BRASIL LTDA.	43.546.362/0001-95	26.09.0564.001.00008-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Ar condicionado, ventilador e aquecedor

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

Relato:

Relata a consumidora que adquiriu um aparelho de ar-condicionado da marca Midea e que, desde a aquisição, o equipamento não apresentou funcionamento adequado, não realizando o



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

resfriamento do ambiente conforme esperado.

Aduz que, diante do vício apresentado, entrou em contato com a assistência técnica autorizada, ocasião em que recebeu a visita de um técnico. Afirma que, após a avaliação inicial, foi informada de que outro profissional compareceria ao local para realizar uma nova verificação do equipamento.

Relata que, dias depois, um segundo técnico compareceu à sua residência e realizou a retirada do condensador do aparelho para fins de reparo. Contudo, sustenta que já transcorreu mais de 01 (um) mês desde a retirada do referido componente, sem que tenha recebido informações satisfatórias acerca do andamento do serviço, tampouco previsão para sua devolução e para o restabelecimento do funcionamento adequado do equipamento.

Informa, ainda, que, em razão das duas visitas técnicas realizadas, foram geradas as Ordens de Serviço nº BRW0260702007 e BRSR2607004129.

Diante da ausência de solução administrativa e da persistência do vício apresentado, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora a restituição integral do valor pago pelo aparelho de ar-condicionado, em razão da ausência de solução do vício apresentado e da demora na prestação da assistência técnica.

TRATATIVAS

02/09/2026 - **Carta**

Situação: Aberta