

PROCESSO F.A Nº: 26.01.0564.001.00006-302

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ROMARIO DA SILVA SANTOS em face dos fornecedores MIDEA DO BRASIL e CASAS BAHIA, através da qual expõe que em março de 2025, adquiriu aparelho de ar condicionado pelo valor de R\$ 2.788,33 reais. Informa que, em novembro de 2025, o produto passou a apresentar defeito de refrigeração. Ao acionar a garantia, foi orientado pela loja vendedora a contatar a fabricante, a qual negou a cobertura sob a alegação de perda da garantia em razão de instalação não realizada por técnico credenciado, condição que não lhe foi previamente informada. Acrescenta que, embora o produto tenha sido adquirido com garantia estendida, ao retornar à loja foi informado de que esta não havia sido ativada, sendo novamente direcionado a fabricante, sem solução para o vício apresentado. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita o conserto do aparelho de ar condicionado ou a devolução do valor pago.

Após análise dos autos, constatou-se que as empresas reclamadas foram devidamente notificadas acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 41 dos autos, o fornecedor reclamado GRUPO CASAS BAHIA S.A, esclareceu que não possui nenhuma responsabilidade sobre o defeito apresentado no produto ou sobre o atendimento técnico fornecido pela assistência técnica. O compromisso da loja se limita a venda do produto e ao fornecimento de informações sobre a garantia fornecida pelo fabricante. Dada a palavra ao preposto do fornecedor MIDEA DO BRASIL este apresentou proposta de acordo a realização imediata de reparo, com prioridade, via assistência técnica autorizada, agendando visita técnica em até 7 dias úteis. Caso o vício não seja sanado em 30 dias, o reclamante poderá optar pela substituição do produto por modelo equivalente, restituição integral ou abatimento proporcional, nos termos do art.18, 81º, do CDC. Durante a audiência, o consumidor manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pelas partes reclamadas.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo acerca do reparo do aparelho de ar condicionado, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 09 de fevereiro de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 41, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 09 de fevereiro de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**