

**AO NOBRE ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR -
PROCON DE MARACANAU - CE**

FORNECEDOR: LG ELECTRONICS DO BRASIL LTDA

REF. CIP: 26.07.0564.001.00065-3

CONSUMIDOR: DIONAS MERANDOLINO DOS SANTOS

DA RECLAMAÇÃO

O consumidor relata que adquiriu uma geladeira da reclamada há aproximadamente dois anos e meio. O produto passou a apresentar defeito no motor, com descongelamento repentino de todos os alimentos armazenados. Destaca que a porta do aparelho possui selo indicando garantia de 10 anos para o motor.

Diante do problema, dirigiu-se à loja de compra, onde recebeu orientações sobre os procedimentos a adotar e os canais de atendimento da reclamada. Em 07/07, contatou a empresa solicitando visita técnica para vistoria e reparo. A reclamada informou inicialmente que o atendimento ocorreria entre 08/07 e 10/07, prazo que não foi cumprido. O agendamento foi então sucessivamente reagendado para os dias 13/07, 24/07 e 28/07, sem que em nenhuma dessas datas o técnico comparecesse ou o serviço fosse prestado.

Após a última data, o consumidor foi informado de que o atendimento havia sido encerrado pela reclamada, sem solução do problema, e não recebeu qualquer retorno posterior. Relata que os técnicos apresentaram justificativas variadas para o não comparecimento (questões de localidade e suposta ausência do consumidor), mas afirma ter permanecido à disposição durante todo o período. Até o momento, a reclamada não apresentou solução, permanecendo o consumidor privado do uso da geladeira, o que resultou na perda de alimentos armazenados em razão do perecimento.

DA RESPOSTA À RECLAMAÇÃO – CIP

Inicialmente, é importante ressaltar que a Reclamada preza pela qualidade no atendimento aos consumidores, valorizando a proximidade deste relacionamento e envidando esforços para sanar as eventuais falhas na prestação de serviço, de forma a

manter o compromisso de entregar produtos que proporcionem a melhor experiência a seus clientes.

Neste ato, a reclamada vem informar que **O APARELHO ESTÁ FORA DE GARANTIA - DATA COMPRA: 06/12/2023.**

ASSIM, O CONSUMIDOR DEVE ENTRAR EM CONTATO COM A ASSISTÊNCIA TÉCNICA CREDENCIADA PARA VERIFICAR POSSÍVEL AGENDAMENTO, POIS NÃO LOCALIZAMOS INFORMAÇÕES DE ANÁLISE DESTE PRODUTO.

INDICAÇÃO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA: BR02511-S / MULT-AR REFRIGERACAO ASSISTENCIA TECNICA LTDA / Caucaia / CE / Rua Araré, Nº338 – Parque Guadalajara (Jurema) / (85) 98508-1550 / mairtonnascimento1@gmail.com / OU ATRAVÉS DOS NÚMEROS DE TELEFONE 0800-7075454 / 4004-5400 OU www.lg.com/br/.

Dessa forma, resta comprovada a regularidade da conduta da Reclamada, requer o arquivamento da presente reclamação.

Por fim, requer que todas as intimações e pedidos de informações, sejam enviados, exclusivamente, à **LG ELECTRONICS DO BRASIL, para o endereço: AV.**



PG advogados
pires, gonçalves & associados

**DOM PEDRO I, 7777, EDIFÍCIOS 1 E 2, DISTRITO DE PIRACANGAGUA,
TAUBATÉ – SP, CEP: 12.091-000**, sob pena de nulidade.

Termos em que,

Pede deferimento.

Barueri, 7 de agosto de 2026.

Ellen Cristina Gonçalves Pires
OAB/SP 131.600