



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00065-3

Data/Hora de Abertura: 29/07/2026 às 11:23:37

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Dionas Merandolino dos Santos

CPF do Consumidor: 611.071.023-75

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
LG Electronics	LG Electronics do Brasil LTDA.	01.166.372/0001-55	26.07.0564.001.00065-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Refrigerador / freezer

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

Relato:

O consumidor relata que adquiriu uma geladeira da parte reclamada há aproximadamente dois anos e meio. Entretanto, constatou um defeito no motor do produto, uma vez que, de um dia para o outro, todos os alimentos armazenados encontravam-se descongelados. Ressalta, ainda, que a porta da geladeira possui um selo de garantia informando que o motor conta com garantia de 10 (dez) anos.



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

Diante da situação, o consumidor dirigiu-se à loja onde adquiriu o produto, ocasião em que recebeu orientações acerca dos procedimentos a serem adotados, bem como os canais de atendimento da parte reclamada.

No dia 07/07, mesma data em que compareceu à loja, o consumidor entrou em contato com a reclamada para solicitar o envio de um técnico à sua residência, a fim de realizar a vistoria técnica e providenciar o reparo do produto. Após a abertura do atendimento e a realização dos procedimentos solicitados, a reclamada informou, inicialmente, que a visita técnica ocorreria entre os dias 08/07 e 10/07. Contudo, transcorrido o prazo informado, nenhum técnico compareceu ao endereço do consumidor.

Em razão do não comparecimento, o consumidor entrou novamente em contato com a reclamada, sendo informado de que a visita técnica seria reagendada para o dia 13/07. Todavia, novamente o atendimento não foi realizado. Posteriormente, os prazos foram sucessivamente prorrogados para os dias 24/07 e, em seguida, 28/07, sem que houvesse o comparecimento de qualquer técnico ou a efetiva prestação do serviço.

Após a última data informada, o consumidor foi surpreendido com a informação de que o atendimento havia sido encerrado pela reclamada, sem que o problema tivesse sido solucionado. Desde então, não recebeu qualquer retorno ou manifestação por parte da empresa.

O consumidor ressalta, ainda, que os técnicos responsáveis pelo atendimento apresentaram justificativas diversas para o não comparecimento, alegando, em diferentes momentos, questões relacionadas à localidade e à suposta ausência do consumidor na residência. Contudo, afirma que permaneceu à disposição durante todo o período, prestando todas as informações necessárias e adotando as medidas cabíveis para viabilizar a realização da vistoria técnica. Apesar disso, os profissionais responsáveis não colaboraram para a solução do problema, impondo sucessivos obstáculos à prestação do serviço.

Ademais, até a presente data, a reclamada não apresentou qualquer solução para a demanda, permanecendo o consumidor privado do uso da geladeira, produto essencial para a adequada conservação de alimentos. Em decorrência da demora injustificada na resolução do problema, diversos alimentos armazenados foram perdidos em razão do seu perecimento.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer, com urgência, que a reclamada providencie o envio de equipe técnica para realizar o conserto do produto ou, alternativamente, efetue a substituição da geladeira por outra de modelo similar ou superior, em perfeitas condições de funcionamento.

TRATATIVAS

29/07/2026 - **Carta**
Situação: Aberta