

São Caetano do Sul, 12 de janeiro de 2026

Ao,
Procon Municipal de Maracanaú – CE

FA: 2601056400100006302
Consumidor: Romario Da Silva Santos
CPF: 062.697.583-27
Pedido: 462410390
Protocolo: 260106-020381

Relato Do Consumidor

Relato: Relata o consumidor que, em março de 2025, adquiriu um aparelho de ar-condicionado pelo valor de R\$ 2.788,33 (dois mil setecentos e oitenta e oito reais e trinta e três centavos). Em novembro de 2025, o referido aparelho passou a apresentar defeito de refrigeração. Ao acionar a garantia, o consumidor entrou em contato com a loja onde realizou a compra, sendo orientado a procurar diretamente a fabricante, o que prontamente fez. Ao contatar a fabricante, o consumidor foi informado de que o produto teria perdido a garantia de fábrica, sob a alegação de que a instalação não foi realizada por um técnico credenciado pela reclamada. Contudo, destaca-se que em nenhum momento tal informação foi previamente repassada ao consumidor no ato da compra ou da instalação. Ainda durante o atendimento, a fabricante orientou o consumidor a procurar a loja vendedora, tendo em vista que o produto foi adquirido com garantia estendida. Ao retornar à loja e questionar a situação, bem como tentar acionar a garantia estendida, o consumidor foi informado de que a mesma não havia sido ativada, sendo novamente orientado a entrar em contato com a fabricante. Diante desse impasse, e sentindo-se prejudicado pela ausência de solução por parte das rés, o consumidor dirigiu-se até a sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para o caso. Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer o conserto do aparelho de ar-condicionado ou a devolução do valor pago. Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Cliente Foi Atendido?

Necessário acionamento do fabricante para elaboração de laudo e reparo.

Posicionamento Do Grupo Casas Bahia

Informamos que identificamos em nosso sistema o pedido nº 462410390, realizado em 28/03/2025, no valor de R\$ 2.484,98, referente à compra de um Ar-Condicionado Split HW

Grupo Casas Bahia S.A 2026 - CNPJ: 33.041.260/0652.90 Rua Florida, 1970 – Berrini, São Paulo - SP, CEP 04565-001

Inverter Springer Midea Xtreme Save Connect 9.000 BTUs R-32 Só Frio 220V - Springer Midea, vendido e entregue pelo lojista parceiro Leveros (conforme item 01 da Ficha Técnica).

Esclarecemos que a entrega foi efetuada no dia 03/04/2025, não tendo nenhum contato do cliente informando defeito antes da abertura desta manifestação. Diante disso, como relatado pelo cliente, para seguir com tratativa de reparo deve formalizar contato com o fabricante para elaboração de laudo e reparo (conforme item 02 da Ficha Técnica).

Em contato efetuado em 08/01/2026 via WhatsApp (85) 98728-1596 às 17h06, foi passado as informações acima para o cliente. As informações também foram encaminhadas para o e-mail romariosantos1633@gmail.com (conforme item 03 da Ficha Técnica).

Atenciosamente,

GRUPO CASASBAHIA

	FICHA TÉCNICA			
FA:	2601056400100006302	Data:	12/01/2026	
Cliente:	Romario Da Silva Santos			
CPF:	062.697.583-27			

Tratativa

Dados da consumidora e compras:
(Vide item *01 na ficha)

CASASBAHIA
Online - B2C

Super
VIP

Este pedido possui incidentes em canais especiais

Pedido 462410390

Dados do Cliente	Endereço de Entrega	Endereço de Cobrança	Meio de Pagamento	Atendimentos	Créditos	Vales (Histórico)	Canais especiais
Cliente: Dona Lucia E-mail: romariosantos1633@gmail.com			CPF/CNPJ: 062.697.583-27 Telefone 01: (85) 98728-1596		Data de Nascimento: 25/06/1994 Telefone 02: (85) 98728-1596	Telefone 03:	Telefone 04:

Entrega 01

SKU	Produto	Tipo	Vlr. Unit.	Vlr. Desc.	Vlr. Frete	Qtde.	Vlr. Total	Status
1562835979	Ar-Condicionado Split HW Inverter Springer Midea Xtreme Save Connect 9.000 BTUs R-32 S6 Frio 220V - Springer Midea	Marketplace	R\$ 2.398,00	R\$ 0,00	R\$ 86,98	1	R\$ 2.484,98	ENT

Tela de Registro da Entrega:
(Vide item *02 na ficha)

Tracking da entrega: 46241039001

Ponto de Controle	Descrição	Data
ENT	ENTREGUE AO CLIENTE	03/04/2025 16:21
ETR	Entregue Transportadora	31/03/2025 08:12

Tela de Registro de Contato e E-mail:
(Vide item *03 na ficha)

Romario, boa tarde!

Conforme contato efetuado em 08/01/2026, via WhatsApp (85) 98728-1596, às 17h06, informamos que, conforme relatado, a instalação do produto não foi realizada por um técnico autorizado. Diante disso, a tratativa deve seguir diretamente com o fabricante.

Ressaltamos que o produto deve ser manuseado, instalado e reparado exclusivamente por assistências técnicas e profissionais autorizados. Essas orientações constam nos termos de garantia e têm como objetivo evitar que o produto seja aberto ou manuseado por pessoas não habilitadas, o que pode ocasionar danos. Esclarecemos ainda que, uma vez realizada a instalação ou o manuseio fora das condições previstas, a garantia é automaticamente perdida.

Atenciosamente,

Gestão de Clientes
Grupo Casas Bahia

