



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2601056400100006302,2601056400100006301

Data de retorno do consumidor(a): 15/01/2025

Horário: 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ROMARIO DA SILVA SANTOS

CNPJ/CPF: 062.697.583-27

Endereço: Rua Dom Pedro I - 1058 - Boa Esperança - Maracanaú - CE - 61935-610

Telefone: (85) 98728-1596

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:

Casas Bahia | Casasbahia.com | Ponto Frio | Pontofrio.com | Extra.com

MIDEA DO BRASIL

Nome Fantasia:

Casas Bahia | Casasbahia.com | Ponto Frio | Pontofrio.com | Extra.com

MIDEA DO BRASIL

CPF/CNPJ:

33.041.260/0652-90

09.115.657/0001-79

Endereço de Correspondência:

Avenida Rebouças 3970 - 28ª Andar - 3.970 - Pinheiros - São Paulo - SP - 05402-918

Rodovia BR-101 - KM 114, N° 2.050, SALA 13 - Salseiros - Itajaí - SC - 88311-600

Telefone Institucional:

0800 777 2442, (11) 3004-5595

(11) 3003-1005



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

E-mail Institucional:

relacionamento.procon@viavarejo.com.br

juridico@mideacarrier.com

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

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



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

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.

Maracanaú/CE, 05 de Janeiro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

ROMARIO DA SILVA SANTOS - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____