



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00074-3

Data/Hora de Abertura: 29/09/2026 às 11:00:55

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Marilene Silva de Oliveira

CPF do Consumidor: 687.677.303-53

Nome do Procurador: Mágila Silva de Oliveira

CPF do Procurador: 019.176.933-97

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
MIDEA DO BRASIL	MIDEA DO BRASIL AR CONDICIONADO LTDA	09.115.657/0001-79	26.09.0564.001.00074-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Eletroportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)

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

Relato:

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

A consumidora relata que, em maio de 2026, adquiriu uma geladeira junto à empresa Magazine Luiza, pelo valor constante na nota fiscal de R\$ 3.454,00 (três mil, quatrocentos e cinquenta e quatro reais).

Informa que, em setembro de 2026, o produto apresentou defeito, deixando de congelar e refrigerar os alimentos. Relata, ainda, que o aparelho não emitia qualquer ruído de funcionamento, permanecendo acesa apenas a luz interna.

Diante do problema, a consumidora acionou a fabricante, ora reclamada, que encaminhou um técnico para avaliar o produto. Durante a primeira visita técnica, foi informado à consumidora que o motor da geladeira estaria funcionando com apenas 30% de sua capacidade. Na ocasião, o técnico informou que poderia realizar somente a substituição do motor e orientou a consumidora a entrar em contato com a fabricante caso desejasse a substituição integral do produto.

A consumidora relata que aguardou por aproximadamente dois dias por um retorno da fabricante, o que não ocorreu. Ressalta, ainda, que, conforme informações constantes no próprio produto, o motor da geladeira possui garantia de 10 (dez) anos.

Posteriormente, a consumidora entrou novamente em contato com a fabricante, sendo informada de que somente seria possível realizar a substituição do motor. A empresa também ofereceu uma segunda visita técnica, a qual foi aceita pela consumidora.

Durante a segunda visita técnica, contudo, o diagnóstico apresentado foi diferente do primeiro. Nessa ocasião, foi informado à consumidora que o problema não estaria relacionado ao motor, mas sim a uma válvula localizada ao lado deste, a qual estaria furada.

A consumidora ressalta que, até a presente data, permanece sem geladeira, estando impossibilitada de utilizar adequadamente o produto adquirido. Diante da divergência entre os diagnósticos apresentados pelos técnicos, bem como da ausência de uma solução efetiva por parte da fabricante reclamada, a consumidora procurou este órgão de defesa do consumidor, buscando uma solução eficaz para a demanda.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer a **substituição do produto defeituoso por um produto novo**, em perfeitas condições de funcionamento, sem qualquer ônus adicional.

TRATATIVAS

29/09/2026 - **Carta**

Situação: Aberta