

PROCESSO F.A Nº: 26.01.0564.001.00034-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora LUANNA MARTINS TORRES em face do fornecedor MIDEA DO BRASIL, através da qual expõe que em 02/10/2025, adquiriu aparelho de ar-condicionado modelo Split Inverter 12.000 BTUs Midea (42EZVCA12M5 / 38EZVCA12M5, 220V), junto a empresa Casas Bahia, conforme Nota Fiscal nº 2302901. Após a instalação, o equipamento passou a apresentar código de erro, sendo acionada a assistência técnica autorizada, que procedeu ao recolhimento do produto e a substituição da placa eletrônica. Contudo, em janeiro de 2026, o aparelho voltou a apresentar vício, deixando de refrigerar adequadamente. Entretanto, ao contatar novamente a assistência técnica, foi informada da impossibilidade de reparo sob a alegação de que a instalação não teria sido realizada por empresa credenciada. A consumidora sustenta que não foi previamente informada, no ato da compra, acerca de tal exigência como condição para manutenção da garantia. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou a troca do produto ou o devido conserto do equipamento.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 25 dos autos, o fornecedor esclareceu que como proposta de acordo, a realização do reparo do produto, a conclusão da oferta aceita ocorrerá no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos. Durante a audiência, a consumidora manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo acerca do reparo do produto, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 26 de fevereiro de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 25, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 26 de fevereiro de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú