



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100074301

Eu, **Marilene Silva de Oliveira**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

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.



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

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.

DATA DE RETORNO: 13/10/2026, às 10 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 29 de Setembro de 2026.

Consumidor(a): PP Marilene Silva de Oliveira

Marilene Silva de Oliveira