



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00065-3

Data/Hora de Abertura: 30/06/2026 às 09:23:22

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: RILDO SANCHES LIMA

CPF do Consumidor: 163.225.978-84

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
PHILCO	PHILCO	11.283.356/0002-87	26.06.0564.001.00065-301
ELETRONICOS SA	ELETRONICOS SA		

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Ar condicionado, ventilador e aquecedor

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

Relato:

Relata o consumidor que adquiriu, em 12/01/2026, um aparelho de ar-condicionado da marca Philco, conforme Nota Fiscal nº 328899.

Afirma que, após certo período de utilização, o produto passou a apresentar vício de funcionamento, razão pela qual acionou a assistência técnica autorizada da fabricante para a



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

realização da devida análise.

Aduz que, após avaliação técnica, foi constatado que o defeito estava relacionado ao compressor do aparelho. Inicialmente, a fabricante informou que providenciaria a substituição da referida peça. Contudo, posteriormente, comunicou ao consumidor que realizaria a substituição integral do equipamento.

Relata que a Philco providenciou o envio de um novo aparelho. Entretanto, ao acompanhar a entrega junto à transportadora, constatou a existência de pendência relacionada ao recolhimento de ICMS, circunstância que impediu a conclusão da entrega do produto.

Afirma que entrou em contato com a fabricante em diversas oportunidades para buscar esclarecimentos e a regularização da situação, porém não obteve resposta satisfatória nem solução efetiva para o problema, permanecendo sem o produto que lhe foi prometido em substituição.

Diante da ausência de solução administrativa, o consumidor recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

Pedido: Requer o consumidor que a fornecedora regularize a pendência existente junto à transportadora e promova a imediata entrega do aparelho de ar-condicionado em substituição ao produto defeituoso, garantindo a efetiva troca do equipamento, sem quaisquer ônus adicionais ao consumidor.

TRATATIVAS

30/06/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta