

PROCESSO F.A Nº: 26.03.0564.001.00071-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA TAMARA DA CUNHA MAXIMIANO em face do fornecedor MIDEA INDUSTRIA E COMERCIO DO BRASIL, relata que adquiriu geladeira da marca Midea, a qual posteriormente apresentou vício de funcionamento, consistente na ausência de refrigeração, sendo realizado reparo com substituição do compressor. Entretanto, o produto passou a apresentar vazamento de água, em razão da ausência de peça complementar não fornecida pela assistência técnica, sem previsão de entrega. Contudo, o vício persistiu até que o eletrodoméstico se tornou totalmente inoperante, permanecendo sem funcionamento. Ao buscar novo atendimento, a consumidora foi informada de que o produto se encontrava fora do prazo de garantia, não lhe sendo apresentada solução para o problema. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou a substituição da geladeira por outro produto novo e em perfeitas condições de uso.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 27, o fornecedor esclareceu que, ofertamos a realização de visita técnica especializada, para análise do equipamento e reparo. Ademais, por mera liberalidade, a empresa oferta envio de brinde compensatório para a consumidora. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 07 de abril de 2026, conforme certidão constante às fls. 32 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte da reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, 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, 22 de abril de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora quanto ao reparo do eletrodoméstico, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 32, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 22 de abril de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú