

PROCESSO F.A Nº: 26.01.0564.001.00025-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JEFERSSON OLIVEIRA FERNANDES em face do fornecedor MIDEA DO BRASIL AR CONDICIONADO LTDA, através da qual expõe que em 01 de abril de 2025 adquiriu, dois aparelhos de ar-condicionados, conforme Nota Fiscal nº 000.698.006, providenciando a instalação por técnicos habilitados, em observância as exigências da fabricante para manutenção da garantia, ao custo de R\$ 1.258,00 reais. Relatou que os produtos passaram a apresentar vícios de fabricação, tornando-se impróprios ao uso, sendo realizadas tentativas de reparo sem êxito. Diante da não solução do problema em prazo razoável, requereu a restituição integral dos valores pagos. A fornecedora anuiu apenas a devolução do valor dos aparelhos, recusando-se a reembolsar a despesa com instalação, conforme protocolo nº 235304911 registrado na plataforma Reclame Aqui. Sustenta o consumidor que tal custo configura despesa acessória indispensável ao funcionamento do bem, tornando-se prejuízo material decorrente do vício do produto. Aduziu, ainda, circunstância agravante, haja vista que os aparelhos foram adquiridos para assegurar o bem-estar de sua genitora, pessoa em tratamento oncológico, situação que lhe impõe especial vulnerabilidade. Diante dos fatos narrados o consumidor solicitou o valor nominal referente à aquisição dos dois aparelhos de ar-condicionados, no montante de R\$ 5.452,27 reais, o valor total comprovado referente ao serviço de instalação, no importe de R\$ 1.258,00 reais.

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. 41 dos autos, o fornecedor esclareceu que, mediante assinatura de Termo de Acordo entre as partes, foi ofertada a troca do produto ou a restituição do valor do equipamento, além do reembolso dos custos de instalação, mediante apresentação de nota fiscal. Para a conclusão da oferta aceita, o cumprimento ocorrerá no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura do Termo de Acordo entre as partes. Durante a audiência, o consumidor manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com a proposta de acordo apresentada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo consistente na a troca do produto ou a restituição do valor do equipamento, 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, 19 de fevereiro de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 41, 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, 19 de fevereiro de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**