

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00006-3

Data/Hora de Abertura: 05/01/2026 às 12:28:49

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ROMARIO DA SILVA SANTOS

CPF do Consumidor: 062.697.583-27

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
MIDEA DO BRASIL	MIDEA DO BRASIL AR CONDICIONADO LTDA	09.115.657/0001-79	26.01.0564.001.00006-301
Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	GRUPO CASAS BAHIA S.A.	33.041.260/0652-90	26.01.0564.001.00006-302

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



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

Relato:

Relata o consumidor que, em março de 2025, adquiriu um aparelho de ar-condicionado pelo valor de R\$ 2.788,33 (dois mil setecentos e oitenta e oito reais e trinta e três centavos).

Em novembro de 2025, o referido aparelho passou a apresentar defeito de refrigeração. Ao acionar a garantia, o consumidor entrou em contato com a loja onde realizou a compra, sendo orientado a procurar diretamente a fabricante, o que prontamente fez.

Ao contatar a fabricante, o consumidor foi informado de que o produto teria perdido a garantia de fábrica, sob a alegação de que a instalação não foi realizada por um técnico credenciado pela reclamada. Contudo, destaca-se que em nenhum momento tal informação foi previamente repassada ao consumidor no ato da compra ou da instalação.

Ainda durante o atendimento, a fabricante orientou o consumidor a procurar a loja vendedora, tendo em vista que o produto foi adquirido com garantia estendida. Ao retornar à loja e questionar a situação, bem como tentar acionar a garantia estendida, o consumidor foi informado de que a mesma não havia sido ativada, sendo novamente orientado a entrar em contato com a fabricante.

Diante desse impasse, e sentindo-se prejudicado pela ausência de solução por parte das rés, o consumidor dirigiu-se até a sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer o conserto do aparelho de ar-condicionado ou a devolução do valor pago.

TRATATIVAS

05/01/2026 - **Carta**

Situação: Aberta