

PROCESSO F.A Nº: 2605056400100053302

RECLAMANTE: NARLA MARIA FELIX PEREIRA **CPF:** 036.229.873-40

RECLAMADA 1: MIXMATEU **CNPJ:** 03.995.515/0276-00

RECLAMADA 2: MIDEA DO BRASIL **CNPJ:** 09.115.657/0001-79

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora NARLA MARIA FELIX PEREIRA em face dos fornecedores MIXMATEU e MIDEA DO BRASIL, através da qual expõe que adquiriu um freezer da marca Midea em 23/12, pelo valor de R\$ 1.549,00 reais. Após aproximadamente três meses de uso o produto passou a apresentar vício de funcionamento na refrigeração. Acionada, a assistência técnica da fabricante realizou vistoria em 20/04, constatando defeito no compressor e na placa do equipamento. Contudo, apesar do diagnóstico realizado, não houve retorno ou solução para o problema apresentado. Aduz ainda, que efetuou diversas tentativas de contato com a fabricante ao longo do mês de maio, sendo reiteradamente orientada a aguardar retorno em até dois dias úteis, o que jamais se concretizou. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a troca do produto.

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. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 31 dos autos, o fornecedor relatou que o produto já foi efetivamente trocado. Durante a audiência, a consumidora se manifestou de forma expressa, declarando o recebimento do produto substituído.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao prestar esclarecimentos acerca da troca do produto, 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, 02 de julho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA

Estagiária
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que a empresa fornecedora atendeu a solicitação da consumidora, apresentando esclarecimentos em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 31, 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, 02 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú