



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2601056400100075301

Eu, **MARIA TAMARA DA CUNHA MAXIMIANO**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que, em 04 de agosto de 2023, adquiriu uma geladeira da marca Midea, conforme nota fiscal nº 1855180. Informa que, em maio de 2025, o referido eletrodoméstico passou a apresentar defeito, deixando de gelar. Diante da situação, entrou em contato com a assistência técnica autorizada, ocasião em que foi realizada vistoria técnica, sendo constatado defeito no compressor, o qual foi substituído.

Alega, ainda, que, em junho de 2025, a geladeira passou a apresentar vazamento de água. Ao entrar novamente em contato com a assistência técnica, foi informada de que, durante a troca do compressor, havia sido solicitada uma peça complementar, a qual não foi entregue, tampouco houve previsão para o seu fornecimento. Destaca que o vazamento persistiu até novembro de 2025, quando o produto deixou de funcionar por completo, permanecendo a consumidora sem geladeira até a presente data.

Afirma que, ao buscar novamente a assistência técnica, foi surpreendida com a informação de que o produto se encontrava fora do prazo de garantia, não lhe sendo apresentada qualquer solução para o problema. Diante da ausência de resolução administrativa, a consumidora recorreu ao PROCON, buscando intermediação para a solução do conflito.

Pedido: Diante do exposto, requer a substituição da geladeira por outro produto novo e em perfeitas condições de uso, ou, alternativamente, a restituição integral do valor pago pelo eletrodoméstico.

DATA DE RETORNO: 09/02/2022, às 10:00 horas

ATENÇÃO:



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

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 28 de Janeiro de 2026.

Consumidor(a): Maria Tamara da C. Maximiano
MARIA TAMARA DA CUNHA MAXIMIANO