



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00007-3

Data/Hora de Abertura: 05/10/2026 às 14:04:30

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Sandra Vidal Veras

CPF do Consumidor: 774.915.993-20

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
MACAVI	POLO DO ELETRO COMERCIAL DE MOVEIS LTDA	07.105.743/0082-30	26.10.0564.001.00007-301
PANASONIC DO BRASIL LIMITADA	PANASONIC DO BRASIL LIMITADA	04.403.408/0019-94	26.10.0564.001.00007-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Refrigerador / freezer

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:



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

A Reclamante adquiriu um refrigerador da marca Panasonic por intermédio do programa "Troca Inteligente Enel", comercializado no estabelecimento da loja Macavi, conforme Nota Fiscal nº 689923, recebendo o produto em 29/09/2026.

O valor total do bem perfaz o montante de R\$ 4.049,10 (quatro mil e quarenta e nove reais e dez centavos), tendo a consumidora entregue seu refrigerador antigo como parte do pagamento e efetuado a complementação no valor de R\$ 2.149,60 (dois mil, cento e quarenta e nove reais e sessenta centavos).

Após observar rigorosamente as orientações de instalação e aguardar o tempo necessário para a primeira energização, a consumidora ligou o aparelho e constatou que este apresentava barulho anormal e incapacidade total de refrigeração. Ao acionar a loja vendedora, foi direcionada para a assistência técnica autorizada da fabricante.

O técnico da assistência compareceu ao local e recolheu o eletrodoméstico para análise laboratorial. O laudo técnico conclusivo atestou a existência de vazamento interno, caracterizando defeito de fabricação insanável ("sem conserto").

Tratando-se de bem essencial (geladeira) e diante da inutilidade do produto entregue, a consumidora não obteve a devida solução administrativa, recorrendo à intermediação deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

Pedido:

Requer a restituição imediata do valor total do produto no montante de R\$ 4.049,10 (quatro mil e quarenta e nove reais e dez centavos), tendo em vista a essencialidade do bem e a constatação de vício oculto insanável no produto entregue.

TRATATIVAS

05/10/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta