



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00053-3

Data/Hora de Abertura: 22/05/2026 às 11:26:20

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: NARLA MARIA FELIX PEREIRA

CPF do Consumidor: 036.229.873-40

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
MIX MATEUS	MATEUS SUPERMERCADOS S.A.	03.995.515/0276-00	26.05.0564.001.00053-301
MIDEA DO BRASIL	MIDEA DO BRASIL AR CONDICIONADO LTDA	09.115.657/0001-79	26.05.0564.001.00053-302

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

Relata a consumidora que, em 23/12, dirigiu-se até a reclamada a fim de adquirir um freezer da marca Midea, pelo valor de R\$ 1.549,00 (mil quinhentos e quarenta e nove reais).

Durante aproximadamente 3 (três) meses, a consumidora utilizou o produto normalmente. Contudo, após esse período, o equipamento passou a apresentar vícios em sua refrigeração. Diante disso, a consumidora procurou a reclamada, ocasião em que foi informada de que a responsabilidade pelo reparo não seria da loja, mas sim da fabricante.

Posteriormente, a consumidora entrou em contato com a fabricante, sendo informada de que um técnico realizaria visita técnica em sua residência, o que de fato ocorreu no dia 20/04. Durante a visita, foi constatado que o vício apresentado estava relacionado ao compressor e à placa do produto. Na ocasião, o técnico informou que encaminharia a demanda para a central responsável, a qual retornaria contato com a consumidora.

Entretanto, como não houve qualquer retorno por parte da fabricante, a consumidora realizou diversos contatos ao longo do mês de maio. Em todas as ocasiões, foi apenas orientada a aguardar, sob a justificativa de que, no prazo de 2 (dois) dias úteis, receberia retorno da empresa. Todas essas informações foram prestadas por meio de ligações telefônicas.

Na última tentativa de contato, a consumidora foi novamente informada de que deveria apenas aguardar.

Cansada da demora e diante dos prejuízos suportados em razão da ausência do produto, a consumidora dirigiu-se até a sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para a demanda.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer a imediata troca do produto.

TRATATIVAS

22/05/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta