

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**Número de Atendimento:** 2607056400100065301**Data de retorno do consumidor(a):** 10/08/2026**Horário:** 09:00 h**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** Dionas Merandolino dos Santos**CNPJ/CPF:** 611.071.023-75**Endereço:** Rua 4 - 26 - Horto - Maracanaú - CE - 61909-330**Telefone:** (85) 98870-6896**DADOS DO FORNECEDOR****Razão Social:** LG Electronics**Nome Fantasia:** LG Electronics**CPF/CNPJ:** 01.166.372/0001-55**Endereço de Correspondência:** Avenida Dom Pedro I - W 7777 - Jardim Baronesa - Taubaté - SP - 12091-000**Telefone Institucional:** (12) 3411-3814**E-mail Institucional:** aline.feres@lge.com**DOS FATOS**

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

O consumidor relata que adquiriu uma geladeira da parte reclamada há aproximadamente dois anos e meio. Entretanto, constatou um defeito no motor do produto, uma vez que, de um dia para o outro, todos os alimentos armazenados encontravam-se descongelados. Ressalta, ainda, que a porta da geladeira possui um selo de garantia informando que o motor conta com garantia de 10 (dez) anos.

Diante da situação, o consumidor dirigiu-se à loja onde adquiriu o produto, ocasião em que recebeu orientações acerca dos procedimentos a serem adotados, bem como os canais de atendimento da parte reclamada.

No dia 07/07, mesma data em que compareceu à loja, o consumidor entrou em contato com a reclamada para solicitar o envio de um técnico à sua residência, a fim de realizar a vistoria técnica e providenciar o reparo do produto. Após a abertura do atendimento e a realização dos procedimentos solicitados, a reclamada informou, inicialmente, que a visita técnica ocorreria entre os dias 08/07 e 10/07. Contudo, transcorrido o prazo informado, nenhum técnico compareceu ao endereço do consumidor.

Em razão do não comparecimento, o consumidor entrou novamente em contato com a reclamada, sendo informado de que a visita técnica seria reagendada para o dia 13/07. Todavia, novamente o atendimento não foi realizado. Posteriormente, os prazos foram sucessivamente prorrogados para os dias 24/07 e, em seguida, 28/07, sem que houvesse o comparecimento de qualquer técnico ou a efetiva prestação do serviço.

Após a última data informada, o consumidor foi surpreendido com a informação de que o atendimento havia sido encerrado pela reclamada, sem que o problema tivesse sido solucionado. Desde então, não recebeu qualquer retorno ou manifestação por parte da empresa.

O consumidor ressalta, ainda, que os técnicos responsáveis pelo atendimento apresentaram justificativas diversas para o não comparecimento, alegando, em diferentes momentos, questões relacionadas à localidade e à suposta ausência do consumidor na residência. Contudo, afirma que permaneceu à disposição durante todo o período, prestando todas as informações necessárias e adotando as medidas cabíveis para viabilizar a realização da vistoria técnica. Apesar disso, os profissionais responsáveis não colaboraram para a solução do problema, impondo sucessivos obstáculos à prestação do serviço.

Ademais, até a presente data, a reclamada não apresentou qualquer solução para a demanda, permanecendo o consumidor privado do uso da geladeira, produto essencial para a adequada conservação de alimentos. Em decorrência da demora injustificada na resolução do problema, diversos alimentos armazenados foram perdidos em razão do seu perecimento.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer, com urgência, que a reclamada providencie o envio de equipe técnica para realizar o conserto do produto ou, alternativamente, efetue a substituição da geladeira por outra de modelo similar ou superior, em perfeitas condições de funcionamento.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 29 de Julho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira
SÁVIO HENRIQUE JÓRGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

Dionas Merandolino dos Santos - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____