

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100008301

Eu, **Alessandra Nunes Braz**, 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 adquiriu um aparelho de ar-condicionado da marca Midea e que, desde a aquisição, o equipamento não apresentou funcionamento adequado, não realizando o resfriamento do ambiente conforme esperado.

Aduz que, diante do vício apresentado, entrou em contato com a assistência técnica autorizada, ocasião em que recebeu a visita de um técnico. Afirma que, após a avaliação inicial, foi informada de que outro profissional compareceria ao local para realizar uma nova verificação do equipamento.

Relata que, dias depois, um segundo técnico compareceu à sua residência e realizou a retirada do condensador do aparelho para fins de reparo. Contudo, sustenta que já transcorreu mais de 01 (um) mês desde a retirada do referido componente, sem que tenha recebido informações satisfatórias acerca do andamento do serviço, tampouco previsão para sua devolução e para o restabelecimento do funcionamento adequado do equipamento.

Informa, ainda, que, em razão das duas visitas técnicas realizadas, foram geradas as Ordens de Serviço nº BRW0260702007 e BRSR2607004129.

Diante da ausência de solução administrativa e da persistência do vício apresentado, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora a restituição integral do valor pago pelo aparelho de ar-condicionado, em razão da ausência de solução do vício apresentado e da demora na prestação da assistência técnica.

DATA DE RETORNO: 14/09/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

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, 02 de Setembro de 2026.

Consumidor(a): P.P. Andrine silva dos santos
Alessandra Nunes Braz