

PROCESSO F.A Nº: 2607056400100065301

RECLAMANTE: DIONAS MERANDOLINO DOS SANTOS **CPF:** 611.071.023-75

RECLAMADA: LG ELECTRONICS DO BRASIL LTDA. **CNPJ:** 01.166.372/0001-55

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor DIONAS MERANDOLINO DOS SANTOS em face de LG ELECTRONICS DO BRASIL LTDA., por meio da qual relata que adquiriu um refrigerador da reclamada há aproximadamente dois anos e meio e que, posteriormente, o produto apresentou defeito no motor, ocasionando o descongelamento dos alimentos armazenados. Informa que o produto possui indicação de garantia de 10 (dez) anos para o motor e que, diante do problema, procurou a loja onde realizou a aquisição, sendo orientado a buscar atendimento junto à fabricante. Em seguida, entrou em contato com a reclamada para solicitar assistência técnica em sua residência, tendo sido inicialmente informado sobre a realização da visita, porém, segundo relata, o atendimento não ocorreu. Afirmar que, após novos contatos, foram indicadas sucessivas datas para o comparecimento de técnico, sem que a vistoria ou o reparo fossem realizados, até que o atendimento teria sido encerrado pela empresa sem a solução do problema. Relata, ainda, que recebeu justificativas diversas para o não comparecimento dos profissionais, relacionadas à localidade e à suposta ausência do consumidor no endereço, o que contesta, afirmando ter permanecido disponível para receber a equipe técnica. Diante da situação, requer que a reclamada providencie o reparo do refrigerador ou, alternativamente, sua substituição por outro de modelo similar ou superior, em perfeitas condições de funcionamento.

Em sua manifestação escrita às fls. 83 a 85, a empresa reclamada alegou que o produto estaria fora da garantia, afirmou não ter localizado registros de análise do aparelho e orientou o consumidor a procurar assistência técnica credenciada.

Nos processos administrativos instaurados no âmbito deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, a análise das reclamações deve observar os princípios do devido processo legal, da motivação, da razoabilidade, da segurança jurídica e da busca da verdade material, entre outros, sempre com base nos elementos probatórios constantes dos autos. Há, contudo, situações em que a solução da controvérsia apresentada pelas partes depende da produção de prova técnica especializada, necessária à adequada verificação da existência, da origem e da extensão de eventual vício ou defeito apresentado pelo produto, bem como de sua relação com a obrigação de reparo ou substituição pretendida pelo consumidor. No caso em análise, o consumidor relata que o refrigerador apresentou defeito no motor e sustenta que o componente estaria abrangido por garantia de 10 (dez) anos, requerendo o reparo do produto ou, alternativamente, sua substituição. A reclamada, por sua vez, informou que o aparelho estaria fora da garantia, indicando como data de compra 06/12/2023, e afirmou não ter localizado registro de análise do produto, orientando o consumidor a procurar assistência técnica credenciada. Verifica-se,

portanto, a existência de divergência quanto à própria condição técnica do aparelho e à extensão da garantia incidente sobre o componente indicado pelo consumidor.

A adequada apreciação da controvérsia exigiria avaliação técnica capaz de identificar a existência e a causa do defeito alegado no motor do refrigerador, bem como verificar sua extensão e eventual correspondência com a cobertura de garantia invocada pelo consumidor. Tais aspectos não podem ser definidos de forma segura apenas com base nas manifestações apresentadas nos autos, especialmente diante da inexistência de avaliação técnica conclusiva realizada sobre o produto. Nesse contexto, verifica-se que este Órgão não dispõe de estrutura técnica para a realização de perícia especializada, nem lhe compete promover instrução probatória de natureza complexa incompatível com os limites de sua atuação administrativa. O processo administrativo, para fins de reconhecimento de eventual infração às normas de proteção e defesa do consumidor, deve estar amparado em elementos objetivos e suficientes que permitam a formação de convencimento seguro quanto à ocorrência da prática infrativa e à correspondente responsabilidade do fornecedor. Não se mostra adequada, portanto, a adoção de conclusão administrativa fundada em matéria cuja definição dependa de exame técnico especializado não disponível no âmbito deste procedimento.

Assim, diante da insuficiência dos elementos constantes dos autos para a aferição objetiva da origem e da extensão do defeito alegado e considerando que sua elucidação depende de prova técnica incompatível com a capacidade instrutória deste Órgão, mostra-se cabível o encerramento do presente processo administrativo como **CONCLUÍDO**, sem prejuízo de eventual busca, pelas partes, da tutela jurisdicional que entenderem cabível, especialmente para a produção da prova técnica necessária à solução da controvérsia. Encaminhem-se os autos à Diretora Executiva para análise e determinação quanto ao arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 02 de outubro de 2026.



Documento assinado digitalmente
MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Data: 07/10/2026 08:43:12-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Estagiário Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando os elementos constantes dos autos e a necessidade de avaliação técnica para a análise do defeito alegado, determino sejam adotados os procedimentos de praxe para o encerramento da presente reclamação como **CONCLUÍDA**, diante da impossibilidade de realização de perícia técnica no âmbito deste Órgão.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 02 de outubro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.10.06 15:05:52
-0300

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú