



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00025-3

Data/Hora de Abertura: 08/01/2026 às 14:02:46

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: JEFERSSON OLIVEIRA FERNANDES

CPF do Consumidor: 069.630.393-05

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
MIDEA DO BRASIL	MIDEA DO BRASIL AR CONDICIONADO LTDA	09.115.657/0001-79	26.01.0564.001.00025-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Eletroportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata o consumidor que, no dia 01 de abril de 2025, adquiriu dois aparelhos de ar-condicionado, conforme Nota Fiscal nº 000.698.006. Com a finalidade de preservar a garantia contratual oferecida pela fabricante, o consumidor providenciou a instalação dos aparelhos por meio de técnicos habilitados, observando rigorosamente as normas e orientações da empresa, o que

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

gerou um custo de R\$ 1.258,00 (**mil duzentos e cinquenta e oito reais**) referente ao serviço de instalação.

Ocorre que os produtos adquiridos passaram a apresentar vícios de fabricação, tornando-se impróprios para o uso a que se destinavam. Foram realizadas tentativas de reparo, contudo, sem sucesso, permanecendo os defeitos apresentados. Diante da ausência de solução eficaz dentro do prazo razoável, o consumidor solicitou a devolução dos valores pagos.

A fornecedora concordou em restituir apenas o valor correspondente aos aparelhos, recusando-se, de forma expressa, a reembolsar o montante despendido com a instalação, conforme registrado no protocolo do Reclame Aqui nº 235304911. O consumidor ressalta que a instalação constitui gasto acessório indispensável para a utilização dos produtos e que, diante do vício apresentado pelo bem principal, referido serviço tornou-se totalmente inútil, configurando prejuízo material suportado pelo consumidor.

Destaca-se, ainda, a existência de agravante de saúde, uma vez que os aparelhos foram adquiridos com o objetivo de garantir o bem-estar da mãe do consumidor, pessoa que se encontra em tratamento oncológico. A impossibilidade de utilização dos aparelhos, somada ao impasse financeiro causado pela conduta da empresa, vem ocasionando significativo desgaste físico e emocional a uma paciente em situação de vulnerabilidade, além de exigir do consumidor, na condição de cuidador, o desvio de tempo e esforços para solucionar um problema cuja responsabilidade é atribuível exclusivamente à fabricante.

Na ausência de solução por parte da reclamada, o consumidor se dirigiu até este órgão para uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer a restituição integral e imediata de todos os valores gastos, incluindo:

- a) o valor nominal referente à aquisição dos dois aparelhos de ar-condicionado, no montante de R\$ 5.452,27 (cinco mil quatrocentos e cinquenta e dois reais e vinte e sete centavos);
- b) o valor total comprovado referente ao serviço de instalação, no importe de R\$ 1.258,00 (mil duzentos e cinquenta e oito reais), tendo em vista que o referido serviço se tornou inútil em razão de vício exclusivo apresentado pelos produtos.

TRATATIVAS

08/01/2026 - **Carta**
Situação: Aberta