



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.06.0564.001.00045-3

Data/Hora de Abertura: 16/06/2025 às 15:17:15

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ELIAS GONÇALVES DE SOUSA

CPF do Consumidor: 669.477.153-34

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
ELECTROLUX DO BRASIL S/A	ELECTROLUX DO BRASIL S/A	76.487.032/0001-25	25.06.0564.001.00045-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Serviços

Assunto: Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:

O consumidor relata que adquiriu um fogão modelo Cooktop Electrolux Indução 4 Zonas IE6LP Preto 220V, conforme Nota Fiscal nº 517391, emitida em 27/08/2024.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

No dia 07/05/2025, o produto deixou de funcionar, estando ainda dentro do prazo de garantia. Diante disso, o consumidor acionou o serviço autorizado, gerando a Ordem de Serviço nº 18900997. O fogão foi recolhido para conserto e retornou à residência do consumidor no final do mês de maio.

Contudo, ao receber o produto, o consumidor verificou que apenas duas das quatro zonas de aquecimento estavam funcionando, ou seja, o defeito persistia parcialmente. O técnico foi novamente acionado e recolheu o produto para nova análise.

Sem receber retorno da assistência técnica, o consumidor entrou em contato diretamente com a fabricante Electrolux, nas datas de 03/06/2025 e 16/06/2025, gerando o Protocolo nº 19399535. Nessa ocasião, foi informado de que a peça necessária para o conserto está em falta, sem previsão para resolução.

O consumidor reitera que está sem fogão desde o início de maio, o que tem causado transtornos à sua rotina, e não obteve solução adequada até o momento. O consumidor solicita que as providências sejam tomadas com urgência, considerando o tempo já decorrido e a essencialidade do produto, por isso procurou o Procon para intermediação.

Pedido:

Requer o consumidor:

A troca imediata do produto por outro novo e funcional do mesmo modelo;

A restituição integral do valor pago.

TRATATIVAS

16/06/2025 - Audiência

Situação: Aberta