

Procon Municipal de Maracanaú/CE

Processo nº FA: 2604056400100014302

ELECTROLUX DO BRASIL S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 76.487.032/0001-25, com sede e foro na Rua Ministro Gabriel Passos, nº 360, bairro Guabirotuba, Curitiba/PR, por seu advogado que esta subscreve, vem apresentar **RESPOSTA**, em face da reclamação promovida por **Antônio Rodrigues Felix**, já devidamente qualificada, nos seguintes termos.

I – SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

Informa o Consumidor que adquiriu uma Geladeira Electrolux, ocorre que teria apresentado vício de qualidade. Informa que solicitou suporte, porém não obteve êxito. Diante disso, pleiteia a troca do produto por outro em perfeito estado de uso.

II – DOS ESCLARECIMENTOS

Consoante leitura da narrativa apresentada na exordial, bem como pela documentação acostada, o Reclamante realizou a compra do produto, que teria apresentado vício de qualidade.

A reclamada informa que foi falado com o consumidor Sr. Antônio Rodrigues Felix, registrada após contato realizado em 12/06/2026, pelo telefone (85) 98730-5951, onde foi esclarecido que:

O consumidor relata a existência de oxidação no produto, bem como informa possuir garantia estendida contratada junto à seguradora Cardif, adquirida no momento da compra na revenda Magazine Luiza. Segundo seu relato, ao acionar a seguradora, foi informado de que danos por oxidação não possuem cobertura contratual.

Com o objetivo de assegurar uma análise completa e transparente, como esse produto nunca teve atendimento com a empresa. foi solicitado ao consumidor o envio dos seguintes itens:

- Foto da etiqueta de identificação do produto e nota fiscal;
- Foto que evidencie claramente a oxidação;
- Vídeos demonstrando o problema, se possível.

E, após o recebimento da documentação, será realizada uma avaliação técnica mais detalhada, a fim de confirmar a origem da ocorrência e verificar eventual possibilidade de tratativa alternativa.

Portanto, cabe esclarecer que a empresa reclamada se dispôs a atender a pretensão do consumidor a todo o momento, motivo pelo qual não se verifica no caso qualquer conduta a ser caracterizada como infratora às normas consumeristas.

Assim, conforme informações prestadas, não há como responsabilizar a Reclamada Electrolux do Brasil S.A. sobre os apontamentos realizados pelo Reclamante pelos termos da notificação enviada.

III – CONCLUSÃO

Diante todo o exposto, deve a presente defesa ser acolhida em todos os seus termos, a fim de confirmar a inexistência de qualquer prática infratora às normas consumeristas pela autuada. Ainda, requer o arquivamento da reclamação.

São Paulo/SP, 15 de junho de 2026



LUIZ GUILHERME MENDES BARRETO
OAB/SP 200.863