



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2606056400100001301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: BRITANIA ELETRODOMESTICOS SA

Nome Fantasia: Britânia

CPF/CNPJ: 76.492.701/0001-57

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (41) 3218-7905

E-mail Institucional: juridico@britania.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **15/07/2026 às 11:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/sev-rxbz-fko>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)



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

Consumidor(a): Carlos Rodrigues Lima - **CNPJ/CPF:** 039.682.758-61
Endereço: Rua 1 - 44 - Furna da Onça - Maracanaú - CE - 61907-005
Telefone: (85) 9759-0632

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

O consumidor relata que adquiriu o produto e, após aproximadamente dois meses de utilização, constatou que o bebedouro não estava realizando o resfriamento adequado da água, apresentando defeito de funcionamento. Diante da situação, acionou a assistência técnica para a realização dos reparos necessários.

Em um primeiro momento, a assistência técnica informou que o produto havia sido consertado, sendo devolvido ao consumidor após uma semana. Contudo, após apenas um dia de utilização, o consumidor verificou que o problema persistia, uma vez que o equipamento continuava sem gelar a água armazenada.

Diante da permanência do defeito, o consumidor acionou novamente a assistência técnica. Após análise, ambas as partes concluíram que o produto apresentava vício de qualidade, impossibilitando seu reparo. Em razão disso, foi elaborado um relatório técnico, posteriormente encaminhado à empresa reclamada.

A assistência técnica orientou o consumidor a entrar em contato diretamente com a reclamada, fornecendo-lhe os respectivos canais de atendimento, para que pudesse obter informações sobre a demanda e sobre o relatório técnico encaminhado. Ao realizar o contato, o consumidor foi informado de que receberia um retorno no prazo de até cinco dias úteis.

Entretanto, transcorrido o prazo informado, o consumidor não recebeu qualquer retorno da reclamada. Mesmo após diversas tentativas de contato realizadas pelo consumidor, a empresa não apresentou resposta ou solução para a demanda apresentada.

Dessa forma, diante da ausência de resolução administrativa, o consumidor procurou este órgão em busca de uma solução eficiente para o problema relatado.

Pedido: Por fim, o consumidor requer o estorno integral do valor pago pelo produto.

Maracanaú/CE, 11 de Junho de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____



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

Nome do funcionário/responsável (legível): _____