



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2604056400100014301,2604056400100014302

Reclamante/Consumidor(a): ANTONIO RODRIGUES FELIX, **CNPJ/CPF:** 992.177.083-72, **Endereço:** Rua General Julio Rangel - 1695 A - Parque Santa Maria - Maracanaú - CE - 61924-005, **Telefone:** (85) 98730-5951, **E-mail:** rodriguesfelix1901@gmail.com.

Reclamado/Fornecedor: Cardif do Brasil Seguros e Garantias S.A., **CPF/CNPJ:**08.279.191/0001-84, **Endereço:** Rua Ministro Gabriel Passos 360 - 360 - Guabirota - Curitiba - PR - 81520-900**E-mail:** .
Documentos enviados: carta de preposto, defesa administrativa.

Reclamado/Fornecedor: ELECTROLUX DO BRASIL S/A, **CPF/CNPJ:**76.487.032/0001-25, **Endereço:****E-mail:** .
Documentos enviados: defesa administrativa, procuração, substabelecimento e atos constitutivos.
(Durante o ato carta de preposto).

Ao(s) 16 de Junho de 2026 às 11h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) conciliador(a) LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). ANTONIO RODRIGUES FELIX, e o(s) Fornecedor(es) Cardif do Brasil Seguros e Garantias S.A., ELECTROLUX DO BRASIL S/A, representado pelo(a) Sr(a). PRISCILA SILVA VIEIRA DE SOUZA FELIX, inscrita no CPF sob nº 702.962.594-38 e a preposta a sra. NATHÁLIA RODRIGUES AMORIM, inscrita no CPF sob nº 484.631.418-97

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado Cardif do Brasil Seguros e Garantias S.A., esta informa que a seguradora reitera integralmente os termos da defesa já apresentada, mantendo-se todos os fundamentos fáticos e jurídicos anteriormente expostos, inclusive quanto à inexistência de cobertura securitária no caso.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado ELECTROLUX DO BRASIL S/A, a reclamada informa que conforme registro realizado após contato em 12/06/2026, pelo telefone (85) 98730-5951, e prestados os devidos esclarecimentos: 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 decorrentes de oxidação não possuem cobertura contratual.

Com o objetivo de assegurar uma análise completa e transparente, considerando que o produto ainda não possui histórico de atendimento anterior, foi solicitado ao consumidor o envio dos seguintes itens:

- Foto da etiqueta de identificação do produto e da nota fiscal;
- Foto que evidencie claramente a oxidação;
- Vídeos demonstrando o problema, caso possível. Até a presente data da audiência não foram recebidas as documentações solicitadas, diante disso, solicita que sejam enviadas através do e-mail: nathalia.amorim@mendesbarreto.com.br.

Dada a palavra ao(à) consumidor(a), este(a) informa que encaminhou os itens solicitados pela reclamada, Eletrolux, conforme orientações recebidas por meio de contato realizado via WhatsApp, através do número 41 4042-7212. Aduz, ainda, que lhe foi informado que a reclamada apresentaria resposta entre os dias 15 e 16 de junho de 2026.

DA CONCILIAÇÃO

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, as representantes dos Fornecedores apresentaram os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), ofertou ainda uma proposta de acordo aceita pelo(a) Consumidor(a).

1. Fica consignado que o reclamante deverá encaminhar, para o e-mail informado pela representante reclamada **ELECTROLUX DO BRASIL S/A** nathalia.amorim@mendesbarreto.com.br, os seguintes itens:

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

2. Fica a empresa reclamada comprometida a proceder à análise do produto e a apresentar resposta ao consumidor no prazo de 15 (Quinze) dias úteis, contados a partir da presente data.

3. Fica o reclamante ciente que se a empresa não cumprir o presente acordo deverá comunicar a este órgão consumerista.

Em caso de descumprimento do acordo supra, o órgão procederá com a inclusão da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como NÃO ATENDIDA, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas.

Dito isto, e ACORDO FIRMADO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 16 de Junho de 2026.


LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))


ANTONIO RODRIGUES FELIX (Consumidor(a))

PRESENÇA VIRTUAL

PRISCILA SILVA VIEIRA DE SOUZA FELIX(Preposto(a))

Cardif do Brasil Seguros e Garantias S.A.(Fornecedor)

PRESENÇA VIRTUAL

NATHÁLIA RODRIGUES AMORIM(Preposto(a))

ELECTROLUX DO BRASIL S/A (Fornecedor)

Número de Atendimento: 26040... X

Priscila Silva Vieira de Souza Félix

Nathália

Luana de Souza Rodrigues

PROCON MARACANAU

MAIS PERTO DE VOCÊ

35 901

Cardê, seguindo no momento da compra na revista Magazine Luiza. Segundo seu relato, ao adquirir e separadora, foi informado de que danos decorrentes de oxidação não possuem cobertura contratual. Com o objetivo de assegurar uma análise completa e transparente, considerando que o produto ainda não possui histórico de atendimento anterior, foi solicitado ao consumidor o envio das seguintes fotos:

- Foto da etiqueta de identificação do produto e da nota fiscal;
- Foto que evidencie claramente a oxidação;
- Vídeos demonstrando o problema, caso possível. Até o presente data da audiência não foram recebidas as documentações solicitadas, diante disso, solicita que sejam enviadas através do e-mail nathalia.amorim@mandadoarreto.com.br

Enviar uma mensagem