

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR**Número de Atendimento:** 2511056400100043301**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** MIRIAN ALEXANDRE FERREIRA - **CNPJ/CPF:** 052.916.743-34**Endereço:** Rua 16 - 117 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-230**Telefone:** (85) 98818-0634**E-mail:****Procurador(a):** DAENY FERREIRA DA SILVA - **CPNJ/CPF:** 278.636.168-08**Telefone:** (85) 98818-0634**E-mail:****DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)****Razão Social:** WHITE MARTINS GASES INDUSTRIAIS DO NORDESTE LTDA.**Nome Fantasia:** WHITE MARTINS**CPF/CNPJ:** 24.380.578/0068-96**Endereço de Correspondência:** Pelágio de Oliveira Brandão - 640 - Distrito Industrial I - Maracanaú - CE - 61939-120

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **05/01/2026 às 11:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ryh-fisv-sih>

Relato:

Relata a consumidora que é portadora de DPOC e faz uso contínuo de oxigênio medicinal. Informa que realizava suas compras regularmente junto à empresa White Martins, efetuando os pedidos por meio de determinados funcionários responsáveis pela rota de atendimento. Contudo, em determinado momento, ao solicitar nova recarga, foi informada de que tais funcionários haviam sido realocados para outro setor, sendo orientada a entrar em contato com uma nova equipe.

A consumidora realizou o pedido conforme instruída, porém enfrentou dificuldades para o recebimento, tendo havido expressivo atraso na entrega. Após dias de espera, no dia 25/11, um funcionário compareceu à sua residência para realizar a troca do cilindro. No momento da substituição, a consumidora constatou que o gás estava vazando e solicitou a troca imediata do cilindro.

O funcionário, então, entrou em contato com seu superior e repassou à consumidora a informação de que, caso o problema estivesse no regulador de sua propriedade — peça que faz a conexão com o cilindro — ela deveria arcar com o pagamento de uma recarga, sendo o regulador encaminhado ao laboratório para análise. Caso fosse constatado que o defeito realmente era do regulador, a consumidora também teria que pagar por uma segunda recarga. A

consumidora ressalta que, antes da visita do funcionário para realizar a recarga, o equipamento funcionava normalmente, sem qualquer indício de vazamento.

Diante da situação, a consumidora optou por não permanecer com o cilindro, uma vez que não poderia utilizá-lo vazando e tampouco concordaria em assumir o custo de duas recargas. Em razão do impasse, buscou atendimento no Procon, a fim de obter intermediação e solução adequada.

Pedido: Requer a consumidora o fornecimento de recarga de oxigênio em cilindro em perfeitas condições de uso, sem qualquer vazamento.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 26 de Novembro de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú**

Recebi a presente notificação nesta data: 26/11/2025

Ass. do consumidor(a):

P. P. Daeny Ferreira da Silva

MIRIAN ALEXANDRE FERREIRA