

PROCESSO F.A Nº: 2607056400100043301

RECLAMANTE: MARTA CORREIA SILVA MARTINS **CPF:** 082.886.383-09

RECLAMADA 1: ELECTROLUX DO BRASIL S/A **CNPJ:** 76.487.032/0026-83

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARTA CORREIA SILVA MARTINS em face do fornecedor ELECTROLUX DO BRASIL S/A, através da qual expõe que adquiriu, uma geladeira Electrolux pelo valor de R\$ 4.651,02 reais, a qual apresentou vício de qualidade, consistente no surgimento de amassados. Acionada a assistência técnica, foi constatado problema relacionado ao vácuo em determinado lote, com possibilidade de agravamento do defeito. Apesar da negativa inicial da fabricante quanto à substituição, houve posterior acordo para troca do produto. Contudo, a nova unidade apresentou o mesmo vício após curto período de uso. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a rescisão do negócio, com a restituição integral do valor pago, em razão da persistência do vício mesmo após a substituição do produto.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls.82 dos autos, o fornecedor apresentou proposta de acordo consistente no ressarcimento do valor pago, devidamente corrigido, no prazo de até 30 dias úteis, mediante fornecimento dos dados bancários, comprometendo-se também a recolher o produto. Durante a audiência, a consumidora se manifestou de forma expressa, declarando estar de acordo com a proposta apresentada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo acerca da restituição integral do valor, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 25 de agosto de 2026.



Documento assinado digitalmente

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Data: 02/09/2026 08:40:53-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 82, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 25 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.01 15:12:18
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú