
ILUSTRÍSSIMO SENHOR DIRETOR DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE

Processo nº: 2511056400100043301

WHITE MARTINS GASES INDUSTRIAIS DO NORDESTE LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 24.380.578/0001-89, com sede na Rodovia BR 101 Sul, s/n, Km 84 01, Bloco 3, Prazeres, Jaboatão dos Guararapes – PE, CEP: 54.335-000, vem, respeitosamente, por seus advogados que estas subscrevem, nos autos da ação proposta por **MIRIAN ALEXANDRE FERREIRA**, apresentar a sua

DEFESA ADMINISTRATIVA

aos termos da presente demanda, o que faz consoante os motivos de fato e fundamentos de direito a seguir aduzidos.

SÃO PAULO
RIO DE JANEIRO
ARACAJU
BELÉM
BELO HORIZONTE
BRASÍLIA
CURITIBA
FORTALEZA
JOÃO PESSOA
MACEIÓ
MANAUS
NATAL
PORTO ALEGRE
PORTO VELHO
RECIFE
SALVADOR
SÃO LUÍS
TERESINA

RESUMO DA LIDE

Em apertada síntese, trata-se de reclamação apresentada por Mirian Alexandre Ferreira em que alega é portadora de Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica (DPOC) e aduz que faz uso contínuo de oxigênio medicinal, realizando recargas regularmente junto à empresa White Martins.

Informa que, ao solicitar nova recarga, foi orientada a contatar outra equipe, em razão de mudança dos funcionários responsáveis e que após realizar o pedido, enfrentou atraso significativo na entrega.

Quando o cilindro foi substituído em sua residência, constatou vazamento de gás e solicitou a troca imediata.

Aduz que o funcionário informou que, caso o problema fosse no regulador, a consumidora deveria arcar com nova recarga e eventual pagamento adicional. A consumidora afirma que o equipamento funcionava normalmente antes da visita e, diante da recusa em assumir o custo de duas recargas e da impossibilidade de utilizar o cilindro com vazamento, buscou o PROCON para obter solução.

Diante do exposto, requer o fornecimento de recarga de oxigênio em cilindro em perfeitas condições de uso, sem vazamento.

Todavia, deverá ser julgada totalmente improcedente ante a inocuidade do pleito autoral como se passará a demonstrar.

DO MÉRITO DA DEMANDA - DO DESCABIMENTO DA RECLAMAÇÃO

Inicialmente, nega veementemente a Reclamada as supostas alegações da Reclamante, de que houve demora na entrega do cilindro por parte da empresa Reclamada, bem como de que houve descaso em solucionar o problema ocorrido, sendo certo que se trata

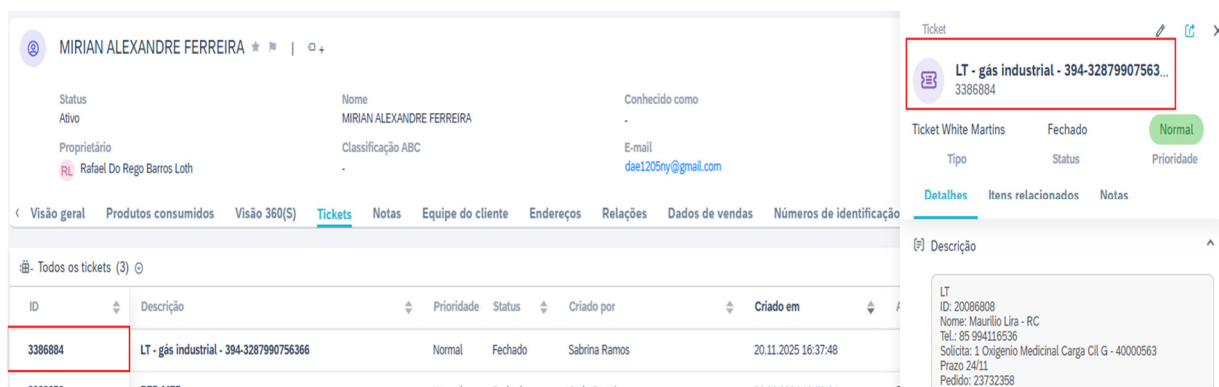
de empresa séria e, idônea que age nos estritos limites da normatização pertinente às suas atividades, em consonância com o princípio da legalidade, com sede constitucional no art. 5º, II, da Constituição Federal e em estrita observância aos contratos firmados com os seus clientes.

Ocorre que, como restará detalhadamente demonstrado, os argumentos trazidos aos autos pela parte Reclamante para sustentar sua pretensão são absolutamente vazios, sem qualquer comprovação mínima e, ainda, falaciosos, à exata medida em que alteram a realidade dos fatos por completo, conforme se verá.

Primeiramente, deve-se ressaltar que a consumidora era atendida pela representante Simara Moraes, porém, o último pedido que foi feito dia 20/11, está vinculado ao Representante Maurilio Lira.

Quanto à troca de equipe, a empresa esclarece que na operação há trocas contínuas das tripulações, tratando-se de uma logística interna da empresa que não traz qualquer prejuízo aos consumidores.

Constata-se, conforme se verifica no histórico de solicitações abaixo, que a Autora **não** faz uso contínuo de oxigênio medicinal, mas realiza **solicitações periódicas**. Tal circunstância pode ser verificada no quadro histórico de solicitações abaixo apresentado:



The screenshot displays a user profile for MIRIAN ALEXANDRE FERREIRA and a list of tickets. The ticket list has columns for ID, Descrição, Prioridade, Status, Criado por, and Criado em. One ticket is highlighted with a red box. To the right, a detailed view of this ticket is shown, including its title, status, and description.

ID	Descrição	Prioridade	Status	Criado por	Criado em
3386884	LT - gás industrial - 394-3287990756366	Normal	Fechado	Sabrina Ramos	20.11.2025 16:37:48

Ticket Details:

- Ticket:** LT - gás industrial - 394-32879907563... 3386884
- Status:** Fechado
- Prioridade:** Normal
- Descrição:** LT ID: 20088808, Nome: Maurilio Lira - RC, Tel.: 85 994110536, Solicita: 1 Oxigenio Medicinal Carga Cil G - 40000563, Prazo: 24/11, Pedido: 23732358

Data doc.	Tipo doc/vendas	Documento de vendas	Item	Emissor ordem	Nome emissor ordem	Material	Descrição de material	Quantidade da ordem (item)	UV
25.11.2025	WOR	6350639	10	20066808	MIRAN ALEXANDRE FERREIRA	40000563	Oxigenio Medicinal Cargo Cil G.	1,00	CDA
26.05.2025	WOR	5414341	10	20066808	MIRAN ALEXANDRE FERREIRA	40000563	Oxigenio Medicinal Cargo Cil G.	1,00	CDA
01.04.2025	WOR	5121830	10	20066808	MIRAN ALEXANDRE FERREIRA	40000563	Oxigenio Medicinal Cargo Cil G.	1,00	CDA
26.09.2024	WOR	4206184	10	20066808	MIRAN ALEXANDRE FERREIRA	40000563	Oxigenio Medicinal Cargo Cil G.	1,00	CDA
23.07.2024	WOR	3874533	10	20066808	MIRAN ALEXANDRE FERREIRA	40000563	Oxigenio Medicinal Cargo Cil G.	1,00	CDA
10.06.2024	WOR	3662243	10	20066808	MIRAN ALEXANDRE FERREIRA	40000563	Oxigenio Medicinal Cargo Cil G.	1,00	CDA
17.05.2024	WOR	3545767	10	20066808	MIRAN ALEXANDRE FERREIRA	40000563	Oxigenio Medicinal Cargo Cil G.	1,00	CDA
20.02.2024	WOR	3109499	10	20066808	MIRAN ALEXANDRE FERREIRA	40000563	Oxigenio Medicinal Cargo Cil G.	1,00	CDA
23.01.2024	WOR	2970932	10	20066808	MIRAN ALEXANDRE FERREIRA	40000563	Oxigenio Medicinal Cargo Cil G.	1,00	CDA
09.01.2024	WOR	2892518	10	20066808	MIRAN ALEXANDRE FERREIRA	40000563	Oxigenio Medicinal Cargo Cil G.	1,00	CDA

Cumpra informar que o cilindro recarregado foi entregue no prazo previamente ajustado entre as partes, assim como o valor de acordo com as informações prestadas pela Reclamante no momento da contratação.

A White Martins vem, respeitosamente, apresentar sua manifestação acerca da reclamação formulada pela consumidora, esclarecendo os fatos sob sua perspectiva e demonstrando a regularidade de sua conduta.

Inicialmente, a empresa registra sua sensibilidade em relação à condição de saúde da consumidora, portadora de Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica (DPOC) e usuária de oxigênio medicinal, tratando-se de serviço essencial, razão pela qual adota rigorosos protocolos técnicos e operacionais para garantir a segurança, qualidade e continuidade do fornecimento.

Quanto à alegação de vazamento no cilindro substituído, a empresa esclarece que todos os cilindros passam por rigorosos testes de segurança, inspeção técnica e certificação antes de serem disponibilizados para uso domiciliar, estando em conformidade com as normas da ANVISA e demais regulamentações aplicáveis.

No que se refere ao alegado vazamento de gás, cumpre esclarecer que a White Martins possui procedimento obrigatório de teste, realizado no exato momento da troca do cilindro, justamente para verificar a estanqueidade do sistema e assegurar que não haja qualquer vazamento no conjunto instalado na residência do paciente.

No caso concreto, durante o referido teste, foi identificado vazamento no conjunto formado pela válvula do cilindro e o regulador, sendo constatado que a origem do problema estava relacionada ao regulador, equipamento que, ao longo de sua vida útil, sofre desgaste natural. Tal desgaste impede o correto encaixe entre o regulador e a válvula do cilindro, ocasionando o vazamento observado.

Ressalta-se que o regulador é equipamento distinto do cilindro, de responsabilidade da consumidora, não integrando o fornecimento do oxigênio medicinal propriamente dito. Assim, a falha identificada não decorreu de defeito no cilindro fornecido pela White Martins, o qual se encontrava em conformidade com os padrões técnicos e de segurança exigidos.

Operacionalmente, a White Martins não permite a utilização de qualquer equipamento que apresente vazamento, justamente por se tratar de gás medicinal e por envolver risco à segurança do usuário. Por esse motivo, a equipe técnica realizou o teste no momento da troca e prestou as devidas orientações à consumidora, esclarecendo que, sendo o problema originado no regulador, seria necessária sua substituição ou reparo para viabilizar o uso adequado do cilindro.

Importante destacar que não houve negativa de atendimento ou recusa em solucionar a demanda, mas sim a estrita observância dos protocolos técnicos de segurança, que impedem a liberação do equipamento enquanto houver vazamento, independentemente de sua origem.

A White Martins mantém política de atendimento contínuo e orientações claras aos usuários quanto ao correto funcionamento dos equipamentos, sempre priorizando a segurança do paciente.

Nestes termos, requer sejam considerados os esclarecimentos acima, reconhecendo-se a inexistência de falha na prestação do serviço, tendo em vista a análise realizada pelo funcionário habilitado pela Reclamada que constatou a origem do vazamento no momento da instalação.

Assim sendo, a Empresa Reclamada nega veementemente as supostas alegações da parte Reclamante, de que houve defeito no cilindro ou qualquer descaso por parte da demanda em solucionar o ocorrido.

DA AUSENCIA DE ATO ILÍCITO

Em que pesem os argumentos arguidos pela parte Reclamante, a realidade é que, a partir da análise detida dos fatos é possível verificar que esta Reclamada jamais cometeu qualquer falha ou ato ilícito.

Isto porque, segundo o alegado na própria reclamação, a parte Reclamante não comprova o alegado.

O que se observa é que a parte Reclamante traz alegações desprovidas de prova, sem demonstrar falha no atendimento e muito menos no cilindro adquirido junto à White Martins.

Conforme já relatado, a fiscalização dos cilindros de oxigênio medicinal no Brasil é de responsabilidade da **Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa)**, responsável por regulamentar, autorizar e monitorar toda a cadeia, desde a fabricação e envase até a distribuição e uso, garantindo que os produtos atendam aos requisitos sanitários e técnicos, com as empresas precisando de licença de funcionamento da Anvisa para operar.

A empresa reclamada esclarece que todos os cilindros passam por rigorosos testes de segurança, inspeção técnica e certificação antes de serem disponibilizados para uso domiciliar, estando em conformidade com as normas da ANVISA e demais regulamentações aplicáveis.

Conforme relatado, o funcionário tecnicamente habilitado pela Ré constatou a origem do defeito no regulador da consumidora, o que por questões de segurança impediu a instalação do cilindro.

Assim, constatando-se que a parte Reclamante não traz qualquer prova do alegado, a reclamação deve ser julgada como **NÃO FUNDAMENTADA** e devendo posteriormente ser arquivada nos termos do Decreto em vigência.

DA CONCLUSÃO E DOS PEDIDOS

Diante dos esclarecimentos prestados, a empresa Reclamada requer seja a presente Reclamação **ARQUIVADA** como **NÃO FUNDAMENTADA**, nos termos do artigo 39, parágrafo único, do Decreto nº 2.181/97.

Por todo o exposto, requeremos que esse respeitável órgão entenda por **JULGAR IMPROCEDENTES** os pedidos da Reclamante, uma vez que, compulsando a reclamação, bem como após análise minuciosa, é de simples verificação a ausência de qualquer irregularidade por parte da empresa Reclamada.

Outrossim, requer que todas as publicações e demais intimações sejam feitas diretamente à empresa, à Av. das Américas, 4.200 - bloco 3 - Barra da Tijuca, Rio de Janeiro - RJ, 22640-102.

Nestes Termos,
Pede Deferimento.

Maracanaú, 29 de dezembro de 2025.

CARLOS FERNANDO SIQUEIRA CASTRO
OAB/CE 14.326-A

CANHOTO DE ENTREGA AO CLIENTE
WHITE MARTINS GASES INDUSTRIAIS DO NORDESTE LTDA.

DADOS DA NOTA FISCAL

Nota Fiscal de Venda: 5718 Serie: 611
Data de Emissão: 25/11/2025 11:10:01 Tipo Operação: Saída

CHAVE DE ACESSO

PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO

NF. Rejeitada

DADOS DO EMITENTE

FILIAL MARACANAU
CNPJ: 24380578006896 I.E.:070517614 UF:CE

DADOS DO DESTINATARIO

Nome: MIRIAN ALEXANDRE FERREIRA
CPF: 05291674334 I.E.: UF:CE

DADOS DOS PRODUTOS

Descrição	UN	Qtd.
OXIGENIO MEDICINAL CARGA CIL G.	EA	1 / 1.000

DADOS ADICIONAIS

Centro/Depósito: 2337/— Viagem: 1066620 Veiculo: 7411

DADOS DE RASTREABILIDADE

Item: 40000563 Lote: 2532800479 Cilindro: 038826739

(Documento sem valor fiscal)

Recebemos de WHITE MARTINS GASES INDUSTRIAIS DO NORDESTE LTDA.
os produtos constantes na nota fiscal indicada acima.
Para receber a NF Eletrônica,
mantenha o e-mail atualizado pelo 81 3476 8017.

NOME/RG: Cancelado/123456789



WHITE MARTINS WHITE MARTINS GASES INDUSTRIAIS DO NORDESTE LTDA. PELAGIO DE OLIVEIRA BRANDAO DISTRITO INDUSTRIAL I MARACANAU 2132799000 DANFE Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica 0 - ENTRADA 1 - SAÍDA Nº 5718 SÉRIE 611 FOLHA 1 / 1 CHAVE DE ACESSO 2325 1124 3805 7800 6896 5561 1000 0057 1815 8548 6082 Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da SEFAZ Autorizada																			
NATUREZA DA OPERAÇÃO Venda prod. estab. efet. fora estabelecimento					PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO 223250120132221 2025-11-25T14:41:57-03:00														
INSCRIÇÃO ESTADUAL 070517614					INSCRIÇÃO ESTADUAL SUBST. TRIBUTÁRIA														
DESTINATÁRIO/REMETENTE																			
NOME/RAZÃO SOCIAL MIRIAN ALEXANDRE FERREIRA					CNPJ/CPF 052.916.743-34		INSCRIÇÃO ESTADUAL		DATA DA EMISSÃO 25.11.2025										
ENDEREÇO R 16					Nº 117	COMPLEMENTO		BAIRRO/DISTRITO CONJUNTO C JEREISSATI	DATA SAÍDA/ENTRADA 25.11.2025										
MUNICÍPIO MARACANAU					FONE/FAX 08588180634		UF CE	CEP 61900-230	HORA DA SAÍDA 14:41:52										
FATURA																			
NÚMERO 0000005718	VENCIMENTO	VALOR 100,30	NÚMERO 001	VENCIMENTO 23/12/2025	VALOR 100,30	VENCIMENTO	NÚMERO	VENCIMENTO	VALOR										
CÁLCULO DO IMPOSTO																			
BASE DE CÁLCULO DO ICMS 100,30		VALOR DO ICMS 20,06	BASE DE CÁLCULO DO ICMS SUBSTITUIÇÃO 0,00		VALOR DO ICMS SUBSTITUIÇÃO 0,00		VALOR DO FCP 0,00		VALOR TOTAL DOS PRODUTOS 87,77										
VALOR DO FRETE 12,53		VALOR DO SEGURO 0,00	DESCONTO 0,00	OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS 0,00		VALOR DO IPI 0,00		VALOR TOTAL DA NOTA 100,30											
TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS																			
RAZÃO SOCIAL M. Y. PORDEUS TRANSPORTES DE CARGAS		FRETE POR CONTA 0 - Remetente	CÓDIGO ANTT THS9D77	UF CE	PLACA DO VEÍCULO 05.601.232/0001-19	CNPJ/CPF 05.601.232/0001-19													
ENDEREÇO RUA ROQUE MEDEIROS 1600		MUNICÍPIO FORTALEZA	UF CE	INSCRIÇÃO ESTADUAL 068335717															
QUANTIDADE 1,000		ESPÉCIE Unidade	MARCA	NUMERAÇÃO		PESO BRUTO 11,750		PESO LÍQUIDO 11,750											
DADOS DOS PRODUTOS/SERVIÇOS																			
CÓD. PROD.	DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS			NCM/SH	C.S.T	CFOP	UN	QTD	V.UNIT	V.TOTAL	BC.ICMS	BC.ICMS.ST	V.ICMS	V.IPI	ALÍQUOTAS ICMS IPI				
40000563	Oxigenio Medicinal Carga Cil G .			28044000	000	5103	CDA	1,000	87,7700	87,77	100,30	0,00	0,00	20,06	0,00	20,00	0,00		
ONU 1072, OXIGENIO COMPRIMIDO,2.2 (5.1)																			
CÁLCULO DO ISSQN																			
INSCRIÇÃO MUNICIPAL 1816674					VALOR TOTAL DOS SERVIÇOS					BASE DE CÁLCULO DO ISSQN					VALOR DO ISSQN				
DADOS ADICIONAIS																			
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES										RESERVADO AO FISCO									
CENTRO/DEPOSITO: 2337/---, Tipo de Ordem: WOR, VEICULO: 7411, VIAGEM: 1066620 Cond.Pcto.:D028 028 Dias Data Liquida.Declaro que os p rodutos perigosos estao adequadamente classificados, embalados, identificados e estivados para suportar os riscos das operacoes de t transporte e que atendem as exigencias da regulamentacao. - Item: 40000563 Lote: 2532800479 Cilindro: 038826739..																			
RECEBEMOS DE (WHITE MARTINS GASES INDUSTRIAIS DO NORDESTE LTDA.) OS PRODUTOS CONSTANTES DA NOTA FISCAL INDICADA AO LADO																			
DATA DE RECEBIMENTO					IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO RECEBEDOR					NF-e Nº 5718 - SÉRIE 611									



Comunicação Preliminar

Número: 20251216172308

Autor: Lino, Jordana

Data: 12/16/2025

Tem RAJ? ☐ Sim ☒ Não

Tipo de Comunicação: ☐ Auto de Infração ☒ Notificação Pública

Tipo da Notificação: Outras Notificações

Outra Notificação: PROCON

Advogado Responsável: Kassouf, Rael

Empresa: WM Gases Ind. Nordeste SA

Vice-Pres./Dir./Ger.: Rafael Loth

Unidade: Maracanaú

Dona da Casa: Marcus Galende

Cidade-Estado-Regiao-Pais: Maracanaú-Ce

Comentários: Notificação referente a entrega de cilindro com vazamento

Recebimento por / Alfa: 488133

Data de Recebimento: 12/15/2025 Hora: 16:00

Número do processo: 2511056400100043301

Nome Autoridade Pública Emitente: Daniela Pinheiro Bezerra de Farias

Tel. Auto. Pública Emitente: N/C

Prazo Mínimo Cumprimento: 05/01/2026

Valor Registrado: N/C