



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.12.0564.001.00021-301

Reclamante: José Macário Fernandes Mendes, **CNPJ/CPF:** 313.888.333-87, **Endereço:** Rua 109 B, nº 110, **Bairro:** Acaracuzinho, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.920-330, **Telefone:** (85) 99624-3470.

Reclamada: Seb Brasil Produtos Domésticos LTDA, **CPF/CNPJ:** 61.077.830/0001-01, **Endereço:** Av. Amo, nº 146, **Bairro:** Mooca, **Cidade:** São Paulo – SP, **CEP:** 03108-900.

Preposta: Anna Carolina Araujo de Almeida **CPF:** 342.819.358-00. **E-mail:** acalmeida@asgv.com.br

Aos 04 de fevereiro de 2026 às 11h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram as partes acima qualificadas,

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra ao preposto da empresa reclamada, A reclamada orienta-se que o consumidor encaminhe o produto para assistência técnica autorizada, a fim de que seja realizada a devida análise, bem como é necessário que aguarde o prazo de 30 (trinta) dias corridos para conserto, conforme estabelecido no CDC, e posteriormente o consumidor enviar a ordem de serviço para que seja priorizado o atendimento, para o seguinte e-mail: **jur_consumidor@groupeseb.com** Apresentar nota fiscal do produto, na loja da Assistência Técnica.

Facultada a palavra novamente a parte autora, o consumidor aceitou a proposta de acordo, em levar o produto até a Assistência Técnica autorizada, conforme as informações da empresa.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, **ofertou proposta de acordo, levar o liquidificador até a assistência técnica, Eletro Service Serviços e Comércio, localizada na rua 08 do Conjunto Jereissati 1- Maracanaú, bem como é necessário que aguarde o prazo de 30 (trinta) dias corridos para conserto, conforme estabelecido no CDC, e posteriormente nos envie através do e-mail jur_consumidor@groupeseb.com a ordem de serviço para que seja priorizado o atendimento.** A proposta de acordo foi aceita pelo consumidor. Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada carta de preposto, defesa administrativa, procuração, substabelecimento e atos constitutivos.

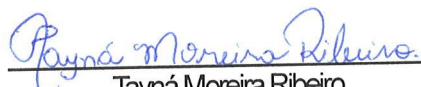
Ante o exposto, e **ACORDO FIRMADO** entre as partes presentes a esta audiência de conciliação acima qualificadas, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

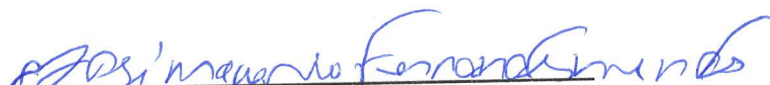
Importante ressaltar que, em caso de descumprimento do acordo supra, o Órgão procederá com a inclusão da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como **NÃO ATENDIDA**, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

Fica ainda a parte autora ciente de que deverá informar o cumprimento do presente acordo dentro do prazo de até 10 (dez) dias úteis, bem como deverá informar dentro do mesmo prazo descumprimento, caso haja.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e o preposto da parte reclamada

Maracanaú/CE, 04 de fevereiro de 2026.


Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú


José Macário Fernandes Mendes (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL
Anna Carolina Araujo de Almeida
Seb Brasil Produtos Domésticos LTDA
(Reclamada)

