



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2602056400100035301,2602056400100035302

Data de retorno do consumidor(a): 23/02/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA ROCICLEIDE ALVES DE FREITAS

CNPJ/CPF: 043.182.293-00

Endereço: Rua 3 - TR 03, 25 LOTE VILA BURITI - Novo Oriente - Maracanaú - CE - 61919-290

Telefone: (85) 99798-4429

E-mail:

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:

Envision Indústria de Produtos Eletrônicos

Philips Avent e Cuidados Pessoais

Nome Fantasia:

Envision Indústria de Produtos Eletrônicos

Philips Avent e Cuidados Pessoais

CPF/CNPJ:

04.176.689/0006-75

61.086.336/0001-03

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional:

(11) 91213-1041

0800 701 1434

E-mail Institucional:

juridico.cs@tpv-tech.com



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

notificacoes@philips.com, andrea.rissaldo@philips.com

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que adquiriu uma TV Smart Philips de 70 (setenta) polegadas, no valor de R\$ 3.764,00 (três mil, setecentos e sessenta e quatro reais), em 08/11/2024. Informa que, aproximadamente quatro meses após a compra, o aparelho passou a apresentar defeito na tela, sendo encaminhado à assistência técnica autorizada, ocasião em que foi realizado o devido reparo.

Posteriormente, em outubro de 2025, o mesmo problema voltou a ocorrer. A consumidora levou novamente o produto à assistência técnica, quando foi informada de que o aparelho apresentava sinais de oxidação, razão pela qual o conserto não seria coberto pela garantia.

Relata, ainda, que foi registrada reclamação sob o nº 2511.0564.001.00009-302, tendo sido realizada audiência em 08/12/2025, ocasião em que restou acordada a substituição da televisão por outra nova, no prazo de 25 (vinte e cinco) dias úteis.

Esclarece que somente em 03/02/2026, ou seja, após o transcurso do prazo estabelecido, recebeu contato telefônico informando que a equipe realizaria a entrega do novo aparelho. Contudo, ao comparecerem à sua residência, os responsáveis solicitaram a caixa da televisão antiga para efetuar a troca, não sendo possível apresentá-la, pois já não a possuía.

Ao procederem à abertura da embalagem do novo produto, constatou-se que a televisão encontrava-se danificada. Diante disso, o aparelho foi recolhido pela equipe, sem que houvesse a efetiva substituição.

Acrescenta que, até o presente momento, não recebeu qualquer retorno acerca da realização da troca, entendendo, portanto, que o acordo firmado em audiência não foi devidamente cumprido.

Diante dos fatos, a consumidora busca a intermediação deste órgão para a solução da demanda.

Pedido: Requer a resolução da demanda, com a substituição da televisão por outra nova, em perfeitas condições de uso ou , caso não seja possível, a restituição integral do valor pago.

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 13 de Fevereiro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Aline Ximenes de Souza
ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

MARIA ROCICLEIDE ALVES DE FREITAS
MARIA ROCICLEIDE ALVES DE FREITAS - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____