



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2511056400100009301

Data de retorno do consumidor(a): 17/11/2025

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

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Philips Avent e Cuidados Pessoais

Nome Fantasia: Philips Avent e Cuidados Pessoais

CPF/CNPJ: 61.086.336/0001-03

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: 0800 701 1434

E-mail Institucional: 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 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 apresentou problema na tela, sendo encaminhado à assistência técnica autorizada, onde foi realizado o conserto.

Relata ainda que, em outubro de 2025, o mesmo defeito voltou a ocorrer. A consumidora levou novamente o produto à assistência técnica, tendo sido informada de que a televisão apresentava sinais de oxidação e, por esse motivo, o reparo não seria coberto pela garantia.

Diante da situação, a consumidora busca intermediação para a solução do problema.

Pedido: A substituição do produto por outro 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



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

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 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, 06 de Novembro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

MARIA ROCICLEIDE ALVES DE FREITAS - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____