

PROCESSO F.A Nº: 2605056400100029301
RECLAMANTE: INGRID FIGUEIREDO DUARTE **CPF:** 061.801.093-97
RECLAMADA: BRITANIA **CNPJ:** 47.960.950/0001-21

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora INGRID FIGUEIREDO DUARTE em face do fornecedor BRITANIA, através da qual expõe, que adquiriu, por meio do aplicativo da reclamada, uma máquina de lavar Electrolux, a qual apresentou vício de qualidade no primeiro uso, em razão de defeito no painel de controle, decorrente de falha na placa eletrônica. Aduz que, embora orientada a solicitar a substituição do produto, a reclamada condicionou a solução à fabricante, limitando-se a oferecer reembolso. Afirma que exerceu o direito de arrependimento dentro do prazo legal, requerendo o cancelamento da compra, porém a demanda permaneceu sem solução. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora o recolhimento do produto danificado em sua residência, bem como, a devolução integral do valor pago.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que a consumidora apresentou manifestação junto a este órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitando o arquivamento do presente processo em virtude do êxito obtido em sua demanda, tendo celebrado um acordo Extra Procon com o fornecedor antes da data da audiência, conforme documento acostado, às fls.30. Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente 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, 07 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente
SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 08/07/2026 08:25:53-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o **ACORDO EXTRA PROCON** celebrado entre as partes, conforme consta na Manifestação Administrativa da consumidora, às fls. 30, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 07 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.07 14:54:00 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**