



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2603056400100024301,2603056400100024302

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

GRUPO CASAS BAHIA S.A

Loja Electrolux Comércio Virtual de Eletrodoméstico

Nome Fantasia:

GRUPO CASAS BAHIA

Loja Electrolux

CPF/CNPJ:

33.041.260/1745-88

13.986.197/0001-21

Endereço de Correspondência:

Rodovia BR-101 Sul Km 96,4 - 5205, GP01 BLSTRB - Distrito Industrial Diper - Cabo de Santo Agostinho - PE - 54503-900

Telefone Institucional:

(11) 4225-6555

(11) 4568-9367

E-mail Institucional:

SETORFISCAL.CSC@VIAVAREJO.COM.BR

juridico.documentos@electrolux.com, relacionamento@lojaelectrolux.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º



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

do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **23/04/2026 às 11:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/rju-izcx-wpj>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): LUCIANO DOS SANTOS DA SILVA - **CNPJ/CPF:** 018.567.033-47

Endereço: Manoel de Freitas - 65 - Mucunã - Maracanaú - CE - 61914-087

Telefone: (85) 99681-4278

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora que adquiriu um fogão na empresa Casas Bahia no mês de dezembro de 2025, no valor de R\$ 1.851,07 (mil oitocentos e cinquenta e um reais e sete centavos), conforme Nota Fiscal nº 2681157.

Afirma a consumidora que, ao receber o produto, verificou que a tampa de vidro do fogão não permanecia fixada adequadamente. Diante do defeito apresentado, entrou em contato com a loja solicitando a troca do produto. Informa que a empresa realizou a coleta do fogão defeituoso após 14 (quatorze) dias e informou que a entrega do novo produto ocorreria em igual prazo.



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

Contudo, ao receber o novo fogão, a consumidora constatou a existência de outro defeito, tendo em vista que o produto se encontrava amassado na parte superior (mesa onde são colocadas as panelas), o que impossibilita a sua utilização para o preparo de alimentos.

Diante da persistência do problema, a consumidora entrou novamente em contato com a empresa, desta vez solicitando o cancelamento da compra. Entretanto, relata que já aguarda há aproximadamente um mês pela solução da demanda, sem que tenha havido resolução definitiva por parte da empresa.

Sem solução administrativa junto ao fornecedor, a consumidora buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, a fim de que seja realizada a devida intermediação.

Pedido: Diante do exposto, requer a consumidora o cancelamento da compra e a restituição integral do valor pago.

Maracanaú/CE, 10 de Março de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____