



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100043301

Eu, **MARTA CORREIA SILVA MARTINS**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que, em 12/07/2025, adquiriu, por meio do site da Magazine Luiza, uma geladeira da marca Electrolux, pelo valor de R\$ 4.651,02 (quatro mil seiscentos e cinquenta e um reais e dois centavos).

Afirma que, após a aquisição, o produto passou a apresentar vício consistente no surgimento de amassados em sua estrutura, ressaltando que o bem se encontrava dentro do prazo de garantia fornecido pela fabricante.

Diante da situação, entrou em contato com a fabricante Electrolux, que encaminhou assistência técnica autorizada para avaliação do produto. Aduz que o técnico, após a vistoria, informou que os amassados decorriam de um problema de vácuo identificado em determinado lote de fabricação da marca, esclarecendo que, por se tratar de um modelo *inverse*, tanto as portas quanto as laterais da geladeira apresentavam o defeito. Relata, ainda, que foi informada de que o problema poderia se agravar com o passar do tempo, ocasionando maior deformação da estrutura do produto.

Informa que o laudo técnico foi encaminhado à fabricante. Contudo, posteriormente, recebeu resposta negativa ao pedido de substituição, sob a alegação de que as portas não poderiam apresentar amassados espontaneamente.

Aduz que realizou pesquisas e constatou diversos relatos de outros consumidores enfrentando problema semelhante. Em nova tentativa de solução, manifestou à fabricante interesse em receber outro produto, inclusive se dispondo a arcar com eventual diferença de valor. Entretanto, foi informada pelo setor de engenharia da empresa de que somente seria possível a substituição das portas, não sendo viável qualquer reparo nas laterais do eletrodoméstico.

Afirma que, diante da ausência de solução satisfatória, registrou reclamação junto a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, sob o nº 2603056400100018-302, ocasião em que foi expedida carta de tratamento à fornecedora e posteriormente designada audiência de conciliação. Relata que não pôde comparecer à audiência, porém celebrou acordo diretamente com a empresa, ocasião em que a geladeira foi substituída por outra unidade.



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

Contudo, informa que o novo produto passou a apresentar o mesmo vício após curto período de utilização, consistente no reaparecimento dos amassados, evidenciando, segundo sustenta, a persistência do defeito anteriormente constatado.

Afirma que buscou novamente solucionar a questão diretamente com a fabricante, porém não obteve solução definitiva para a demanda, razão pela qual recorreu mais uma vez a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

Pedido: Requer a consumidora o desfazimento do negócio, com a restituição integral do valor pago pelo produto, diante da persistência do vício apresentado mesmo após a substituição da geladeira, sem prejuízo dos demais direitos que entender cabíveis.

DATA DE RETORNO: 03/08/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 22 de Julho de 2026.

Consumidor(a): Marta Correia Silva Martins
MARTA CORREIA SILVA MARTINS