

DEFESA ADMINISTRATIVA

ILUSTRÍSSIMO (A) SENHOR (A) COORDENADOR (A) DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CE.

FA nº25.09.0564.001.00026-3.

ATLAS INDÚSTRIA DE ELETRODOMÉSTICOS LTDA, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ/MF nº 78.242.849/0001-69, com sede na Rodovia BR 158, Km 508, CEP 85.504-670, em Pato Branco – PR, neste ato representada por sua procuradora abaixo firmada, vem respeitosamente perante Vossa Senhoria, em atenção à reclamação formulada por **LIDUINA MARIA COELHO OLIVEIRA**, expor o que segue:

I. DOS FATOS

Visto a reclamação formulada pela consumidora, a qual alega que adquiriu um produto Atlas e que este apresentou vícios, a fornecedora tratou-se de apurar os fatos, a fim de solucionar os problemas relatados pela consumidora.

Alega a consumidora que na data de **11/11/2024**, adquiriu um produto marca Atlas, **FOGÃO MILÃO PLUS PTO**, 05 (cinco queimadores), no valor de R\$ **957,88 (novecentos e cinquenta e sete reais e oitenta e oito centavos)**.

II. DA VERDADE DOS FATOS

Primeiramente, importante ressaltar que a fabricante oferece aos seus consumidores facilidades de Serviço de Atendimento ao Consumidor, se dispondo a

DEFESA ADMINISTRATIVA

fornecer orientação e ou esclarecimentos, receber reclamações ou sugestões, através de ligação gratuita para o telefone 0800 707 1696 ou pelo site www.atlas.ind.br onde a fabricante disponibiliza a opção de atendimento online aos consumidores, bastando simplesmente acessar o site e selecionar a aba Apoio ao Consumidor, além de demais informações disponíveis no Manual do Consumidor.

OCORRE QUE A RECLAMANTE REGISTROU PROTOCOLO SOB O NÚMERO 01096675, ALEGANDO QUE O PRODUTO TERIA APRESENTADO VICIOS, QUAL SEJAM, CORROSÃO NA MESA E NAS BOCAS, ALÉM DO FORNO TER CAÍDO AO CHÃO EM DECORRÊNCIA DO DESGASTE CAUSADO PELA FERRUGEM. SENDO ASSIM ESTA RECLAMADA PRONTAMENTE ENVIOU UM TÉCNICO PARA REALIZAR A VISTORIA NO PRODUTO, E SEGUIR COM O REPARO, CASO FOSSE NECESSÁRIO.

Contudo, ao realizar a análise do produto, o técnico constatou grande acúmulo de resíduos e gordura nos componentes, evidenciando a utilização do produto em desacordo com o Manual de Instruções no que diz respeito a limpeza e conservação do fogão.

SENDO ASSIM, NÃO HÁ QUE SE FALAR EM PRODUTO COM VÍCIOS. EIS QUE CONFORME JÁ EXPOSTO FORA CONSTATADO QUE O PRODUTO NÃO POSSUI QUALQUER VÍCIO DE FABRICAÇÃO.

Primeiramente, cumpre destacar que os produtos Atlas são produzidos com observância aos padrões de qualidade, de forma a que passam por rigorosos controles antes de serem colocados em circulação.

Além disso, a ATLAS ELETRODOMÉSTICOS, em seu processo produtivo, realiza o monitoramento da produção de todas as peças fabricadas e adquiridas, através de equipamentos calibrados que aprovam o produto, conforme descrito nos parâmetros, procedimentos, instruções de trabalho definidos em seu sistema de Qualidade.

DEFESA ADMINISTRATIVA

Embora a requerente afirme que os supostos vícios apresentados pelo produto decorrem do processo de fabricação, deve-se observar aqui, que esta é a responsável pela conservação e manejo do produto.

Assim, antes da instalação e utilização do produto, é imprescindível que os consumidores verifiquem as instruções e orientações de uso constantes no Manual do Consumidor, de forma a evitar a ocorrência dos fatos narrados.

Do mesmo modo, quanto ao alegado vício de ferrugem, importante destacar que procedimentos de limpeza falhos executados pelo usuário do fogão podem gerar depósitos de gordura, água salina ou outros resíduos nocivos à passivação.

Vejamos imagens do produto registradas pelo técnico no momento da visita:



**RESQUÍCIOS DE
GORDURA E
ACÚMULO DE
RESÍDUOS
DECORRENTES DA
AUSÊNCIA DE
MANUTENÇÃO E
LIMPEZA POR PARTE
DA CONSUMIDORA.**

DEFESA ADMINISTRATIVA



Sinais de “corrosão” são típicas de utilização de **produtos alcalinos, gordura que escorreram durante o uso do fogão, água salina e outros resíduos nocivos**. Estes materiais depositados atacam a camada de tinta, reduzindo o tempo de vida e gerando corrosão.

Desta feita, destaca-se que procedimentos de limpeza falhos executados pelo usuário do fogão podem gerar depósitos de gordura, restos de alimentos ou outros resíduos nocivos à passivação. Da mesma maneira o uso de produtos de limpeza não indicados (produtos fortes ou com ph baixo) que reduzem a eficiência pode favorecer o surgimento dos vícios descritos pelo reclamante.

Vale ressaltar que o Manual de Instruções enviado em conjunto com todos os produtos fabricados pela Atlas Indústria de Eletrodomésticos Ltda, **apresentam as informações correspondentes ao uso, instalação e manutenção do produto, inclusive recomenda os cuidados necessários para a correta limpeza do produto, vejamos:**

- Antes de iniciar qualquer limpeza ou manutenção do fogão, retire o produto da tomada e certifique-se que ele não esteja quente;
- Para a limpeza de seu fogão utilize os seguintes itens de limpeza: pano macio, água, sabão ou detergente neutro;
- **Para maior longevidade de seu produto, siga as instruções de limpeza abaixo;**
- Nunca utilizar palha de aço ou ponta de objetos (faca, garfo por exemplo) para remover alguma sujeira impregnada;
- Para lavar os queimadores utilize os itens de limpeza anteriormente citados nesse manual. Lembre-se de enxaguá-los completamente após o procedimento de limpeza;
- A imersão dos queimadores ainda quentes na água fria, poderá provocar o seu empenamento;
- Muito cuidado quando estiver limpando a mesa sem os queimadores, não deixe cair fiapos ou detritos nos bicos injetores de gás;
- Evite que alimentos sejam derramados sobre os queimadores durante o cozimento. Se isso ocorrer, imediatamente após o uso, deixe-os esfriar e limpe com pano úmido;

DEFESA ADMINISTRATIVA

- Evite o acúmulo de sujeira em seu fogão, isso dificultará a limpeza e pode acarretar no surgimento de manchas;
- Conserve os eletrodos dos queimadores limpos e isentos de resíduos;
- Caso seu fogão seja equipado com a tampa de vidro, esta deve ser mantida sempre limpa. Remova qualquer respingo da tampa antes da sua abertura. Apenas feche a tampa de vidro após o aparelho esfriar.
- Após a limpeza de sua cozinha (lavagem do piso), certifique-se que as partes inferiores (próximas ao piso) de seu fogão estejam totalmente secas para evitar oxidação delas.
- Recomendamos que limpe a mesa do fogão regularmente e preferencialmente toda vez que utilizá-la;
- Retire as trempes (grades) e mantenha os queimadores no local. Esse procedimento evita a queda de resíduos sobre os bicos injetores de gás;
- Utilize sabão ou detergente neutro e espalhe-o com um material não abrasivo;
- Em seguida limpe com um pano úmido e seque com um pano limpo e seco;
- Evite derramar líquidos;
- Não deixe a água secar ou evaporar diretamente sobre qualquer superfície de vidro ou de inox, enxugue-a imediatamente com um pano seco e macio;
- A limpeza dos componentes da mesa (base dos queimadores, queimadores e trempes) deve ser feita periodicamente. Após a limpeza certifique-se que os componentes estão limpos, secos e bem encaixados.

Destarte, não se trata aqui de falta de atendimento, e sim falta de cuidado com o produto por parte do reclamante, haja vista a utilização do produto em desacordo com o manual de instruções, conforme ordem de serviço em anexo:

Cliente	LIDUINA MARIA COELHO OLIVEIRA	Documento	28524900300
Telefone	85997322813 /	Celular	(85) 99732-2813
Cidade	MARACANAÚ	Estado	CE
Rua	RUA PEDRO LOURENÇO	Número	121
Bairro	JACANAÚ	CEP	61915-510
Complemento	CASA	Referência	

Informações do Produto			
Ativo	5123476430267	Produto	FOGAO GAS 5Q MILAO PLUS PTO 24
Nº do Produto	300001773	Voltagem	127-220 V
Local Reclamado	Forno	Defeito Reclamado	Defletor oxidado
Local Reclamado	Mesa Inox	Defeito Reclamado	Oxidação

Observação

Fogão sem reparo por questão de mau uso

FORTALEZA/CE, 12/8/2025

X *Antônio Galileu Coelho Oliveira*

Técnico CPF: 038.809.773-57

LIDUINA MARIA COELHO OLIVEIRA

DEFESA ADMINISTRATIVA

CONSEQUENTEMENTE, SE O DEFEITO DO PRODUTO DESENCADEOU PELA UTILIZAÇÃO EM DESACORDO COM O MANUAL DE INSTRUÇÕES, DE TAL FORMA RESTA AFASTADA A RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR NA REPARAÇÃO DO PRODUTO, HAJA VISTA O EFEITO DA CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR, CONFORME DISPÕE O ART. 12, §3º, III DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. IN VERBIS:

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

Omissis

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

Omissis

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Assim, visto que o suposto vício do produto se desencadeou pela inobservância às instruções dispostas no manual, resta afastada a responsabilidade do fornecedor em decorrência de culpa exclusiva do consumidor, conforme dispõe o art. 12, §3º, iii do cdc. Deste modo, requer-se que seja efetuado o arquivamento da presente, passando a constar nos cadastros deste r. órgão que a reclamação foi resolvida.

Nestes termos, aguarda deferimento.

Pato Branco, 15 de setembro de 2025.


DANIELLI RIBEIRO REDOLFI
OAB/PR 107.982

Ordem de Trabalho - Atlas Eletrodomésticos



AUTORIZADA

CNPJ 47132148000143

IE 071865934

Nº.OT : 00532349

Data de Abertura OT : 12/08/2025 11:27

Técnico: _____

Informações do Cliente

Cliente	LIDUINA MARIA COELHO OLIVEIRA	Documento	28524900300
Telefone	85997322813 /	Celular	(85) 99732-2813
Cidade	MARACANAU	Estado	CE
Rua	RUA PEDRO LOURENCO	Número	121
Bairro	JACANAU	CEP	61915-510
Complemento	CASA	Referência	

Informações do Produto

Ativo	5123476430267	Produto	FOGAO GAS 5Q MILAO PLUS PTO 24
Nº do Produto	300001773	Voltagem	127-220 V
Local Reclamado	Forno	Defeito Reclamado	Defletor oxidado
Local Reclamado	Mesa Inox	Defeito Reclamado	Oxidação

Observação

Fogão sem reparo por questão de mau uso

FORTALEZA/CE, 12/8/2025

X *Antonio Celulian* *celso Oliveira*
Técnico CPF: 038.807.773-57

LIDUINA MARIA COELHO OLIVEIRA