

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR**Número de Atendimento:** 2607056400100069301**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** Lúcia Barbosa Marreiro da Silva - **CNPJ/CPF:** 456.728.903-00**Endereço:** Rua H - 190 - Furna da Onça - Maracanaú - CE - 61907-260**Telefone:** (85) 98825-6730**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)****Razão Social:** PHILCO ELETRONICOS SA**Nome Fantasia:** PHILCO ELETRÔNICOS**CPF/CNPJ:** 11.283.356/0001-04**Endereço de Correspondência:** Nossa Senhora da Luz - nº 1330 - Hugo Lange - Curitiba - PR - 80040-265

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **01/09/2026 às 10:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/kjh-aoxp-mgq>

Relato:

A consumidora relata que adquiriu da parte reclamada uma televisão Smart TV 50" Android Philco no dia 27/04, passando a utilizá-la regularmente e com plena satisfação. Contudo, em 08/06, o produto apresentou defeito, deixando de exibir qualquer imagem, permanecendo a tela completamente preta, como se o aparelho não estivesse ligado.

No dia seguinte, 09/06, a consumidora encaminhou o produto à assistência técnica autorizada, ocasião em que foi informada de que seria necessário aguardar o prazo de até 30 (trinta) dias para a conclusão da análise técnica, conforme Ordem de Serviço nº 000475228000928. Findo o referido prazo, a assistência técnica informou que o produto não possuía possibilidade de reparo, orientando a consumidora a entrar em contato diretamente com a fabricante, ora reclamada.

Em seguida, a consumidora realizou diversas tentativas de contato com a reclamada, cumprindo todos os procedimentos exigidos para dar continuidade ao atendimento e buscar a solução do problema. Após conseguir atendimento por meio do canal telefônico, sob o protocolo nº 8795422, foi informada de que seria realizada a substituição do produto defeituoso.

Entretanto, posteriormente, a reclamada informou que o modelo originalmente adquirido não se encontrava mais disponível em estoque e, por esse motivo, ofereceu à consumidora a substituição por outro aparelho de 49 polegadas, além do envio de um brinde como forma de compensação. A consumidora concordou com a proposta apresentada, sendo orientada a aguardar o recebimento, por e-mail, das informações necessárias para a continuidade do procedimento.

Todavia, transcorrido o prazo informado, nenhum e-mail foi encaminhado. Diante disso, a consumidora entrou novamente em contato com a reclamada, desta vez por meio do atendimento via chat. Durante o atendimento automatizado, seguiu todas as orientações fornecidas pela inteligência artificial da empresa e concluiu todas as etapas solicitadas. Contudo, após a finalização do procedimento, não recebeu qualquer retorno, permanecendo apenas a informação de que a solicitação estava "em andamento", sem qualquer atualização posterior ou solução efetiva por parte da reclamada.

Assim, verifica-se que, até a presente data, a reclamada não apresentou uma solução definitiva para a demanda, motivo pelo qual a consumidora recorre a este Órgão, buscando a tutela de seus direitos e a resolução do problema.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer que a reclamada promova a substituição do produto defeituoso por outro de características similares ou superiores ao originalmente adquirido, em perfeitas condições de funcionamento.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 10 de Agosto de 2026 .

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 10/08/2026

Ass. do consumidor(a): Lúcia Barbosa Marreiro da Silva

Lúcia Barbosa Marreiro da Silva