



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100043301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARTA CORREIA SILVA MARTINS - **CNPJ/CPF:** 082.886.383-09

Endereço: Professor José Holanda do Vale - 406 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-560

Telefone: (85) 98595-8389

E-mail: marthalima5443@gmail.com

Procurador(a): - **CPNJ/CPF:**

Telefone:

E-mail:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Electrolux do Brasil S/A

Nome Fantasia: Electrolux - Linha Branca (fabricante)

CPF/CNPJ: 76.487.032/0026-83

Endereço de Correspondência:

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 **24/08/2026 às 11:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, 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/njc-xuak-ixq>

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.



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

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.

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.

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, 03 de Agosto de 2026 .



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

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 03/08/2026

Ass. do consumidor(a): Marta Correia Silva Martins

MARTA CORREIA SILVA MARTINS