



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2506056400100045301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ELIAS GONÇALVES DE SOUSA - **CNPJ/CPF:** 669.477.153-34

Endereço: Rua Geraldo Avelino Ferreira - CASA 600 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-120

Telefone: (85) 9758-9363

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: ELECTROLUX DO BRASIL S/A

Nome Fantasia: ELECTROLUX DO BRASIL S/A

CPF/CNPJ: 76.487.032/0001-25

Endereço de Correspondência: Rua Ministro Gabriel Passos 360 - 360 - Guabirota - Curitiba - PR - 81520-900

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 **16/07/2025 às 09:45** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, 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/dye-gwvy-jxu>

Relato:

O consumidor relata que adquiriu um fogão modelo Cooktop Electrolux Indução 4 Zonas IE6LP Preto 220V, conforme Nota Fiscal nº 517391, emitida em 27/08/2024.

No dia 07/05/2025, o produto deixou de funcionar, estando ainda dentro do prazo de garantia. Diante disso, o consumidor acionou o serviço autorizado, gerando a Ordem de Serviço nº 18900997. O fogão foi recolhido para conserto e retornou à residência do consumidor no final do mês de maio.

Contudo, ao receber o produto, o consumidor verificou que apenas duas das quatro zonas de aquecimento estavam funcionando, ou seja, o defeito persistia parcialmente. O técnico foi novamente acionado e recolheu o produto para nova análise.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Sem receber retorno da assistência técnica, o consumidor entrou em contato diretamente com a fabricante Electrolux, nas datas de 03/06/2025 e 16/06/2025, gerando o Protocolo nº 19399535. Nessa ocasião, foi informado de que a peça necessária para o conserto está em falta, sem previsão para resolução.

O consumidor reitera que está sem fogão desde o início de maio, o que tem causado transtornos à sua rotina, e não obteve solução adequada até o momento. O consumidor solicita que as providências sejam tomadas com urgência, considerando o tempo já decorrido e a essencialidade do produto, por isso procurou o Procon para intermediação.

Pedido:

Requer o consumidor:

A troca imediata do produto por outro novo e funcional do mesmo modelo;

A restituição integral do valor pago.

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, 16 de Junho de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 16/06/2025

Ass. do consumidor(a): _____

ELIAS GONÇALVES DE SOUSA