

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2511056400100043301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: WHITE MARTINS GASES INDUSTRIAIS DO NORDESTE LTDA.

Nome Fantasia: WHITE MARTINS

CPF/CNPJ: 24.380.578/0068-96

Endereço de Correspondência: Pelágio de Oliveira Brandão - 640 - Distrito Industrial I - Maracanaú - CE - 61939-120

Telefone Institucional: (21) 3279-9000

E-mail Institucional:

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **05/01/2026 às 11:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ryh-fisv-sih>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MIRIAN ALEXANDRE FERREIRA - **CNPJ/CPF:** 052.916.743-34

Endereço: Rua 16 - 117 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-230

Telefone: (85) 98818-0634

E-mail:

Procurador(a): DAENY FERREIRA DA SILVA - **CPF:** 278.636.168-08

Telefone: (85) 98818-0634

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora que é portadora de DPOC e faz uso contínuo de oxigênio medicinal. Informa que realizava suas compras regularmente junto à empresa White Martins, efetuando os pedidos por meio de determinados funcionários responsáveis pela rota de atendimento. Contudo, em determinado momento, ao solicitar nova recarga, foi informada de que tais funcionários haviam sido realocados para outro setor, sendo orientada a entrar em contato com uma nova equipe.

A consumidora realizou o pedido conforme instruída, porém enfrentou dificuldades para o recebimento, tendo havido expressivo atraso na entrega. Após dias de espera, no dia 25/11, um funcionário compareceu à sua residência para realizar a troca do cilindro. No momento da substituição, a consumidora constatou que o gás estava vazando e solicitou a troca imediata do cilindro.

O funcionário, então, entrou em contato com seu superior e repassou à consumidora a informação de que, caso o problema estivesse no regulador de sua propriedade — peça que faz a conexão com o cilindro — ela deveria arcar com o pagamento de uma recarga, sendo o regulador encaminhado ao laboratório para análise. Caso fosse constatado que o defeito realmente era do regulador, a consumidora também teria que pagar por uma segunda recarga. A consumidora ressalta que, antes da visita do funcionário para realizar a recarga, o equipamento funcionava normalmente, sem qualquer indício de vazamento.

Diante da situação, a consumidora optou por não permanecer com o cilindro, uma vez que não poderia utilizá-lo vazando e tampouco concordaria em assumir o custo de duas recargas. Em razão do impasse, buscou atendimento no Procon, a fim de obter intermediação e solução adequada.

Pedido: Requer a consumidora o fornecimento de recarga de oxigênio em cilindro em perfeitas condições de uso, sem qualquer vazamento.

Maracanaú/CE, 26 de Novembro de 2025 .

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ**

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____