



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00043-3

Data/Hora de Abertura: 22/07/2026 às 14:38:02

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARTA CORREIA SILVA MARTINS

CPF do Consumidor: 082.886.383-09

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Electrolux - Linha Branca (fabricante)	Electrolux do Brasil S/A	76.487.032/0026-83	26.07.0564.001.00043-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Produtos

Assunto: Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

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 seiscientos e cinquenta e um reais e dois centavos).



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

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.

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.

TRATATIVAS

22/07/2026 - **Carta**
Situação: Aberta



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