



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2607056400100043301

Ao representante legal de:

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:

Telefone Institucional: (41) 2108-6654

E-mail Institucional: juridico.documentos@electrolux.com.br

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 **24/08/2026 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.

E-mail institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/njc-xuak-ixq>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)



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

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A).

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.

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.



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

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.

Maracanaú/CE, 03 de Agosto de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____