



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100065301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Dionas Merandolino dos Santos - **CNPJ/CPF:** 611.071.023-75

Endereço: Rua 4 - 26 - Horto - Maracanaú - CE - 61909-330

Telefone: (85) 98870-6896

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: LG Electronics do Brasil LTDA.

Nome Fantasia: LG Electronics

CPF/CNPJ: 01.166.372/0001-55

Endereço de Correspondência: Avenida Dom Pedro I - W 7777 - Jardim Baronesa - Taubaté - SP - 12091-000

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 **01/09/2026 às 09:00** 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/aas-khwa-kpf>

Relato:

O consumidor relata que adquiriu uma geladeira da parte reclamada há aproximadamente dois anos e meio. Entretanto, constatou um defeito no motor do produto, uma vez que, de um dia para o outro, todos os alimentos armazenados encontravam-se descongelados. Ressalta, ainda, que a porta da geladeira possui um selo de garantia informando que o motor conta com garantia de 10 (dez) anos.

Diante da situação, o consumidor dirigiu-se à loja onde adquiriu o produto, ocasião em que recebeu orientações acerca dos procedimentos a serem adotados, bem como os canais de atendimento da parte reclamada.



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

No dia 07/07, mesma data em que compareceu à loja, o consumidor entrou em contato com a reclamada para solicitar o envio de um técnico à sua residência, a fim de realizar a vistoria técnica e providenciar o reparo do produto. Após a abertura do atendimento e a realização dos procedimentos solicitados, a reclamada informou, inicialmente, que a visita técnica ocorreria entre os dias 08/07 e 10/07. Contudo, transcorrido o prazo informado, nenhum técnico compareceu ao endereço do consumidor.

Em razão do não comparecimento, o consumidor entrou novamente em contato com a reclamada, sendo informado de que a visita técnica seria reagendada para o dia 13/07. Todavia, novamente o atendimento não foi realizado. Posteriormente, os prazos foram sucessivamente prorrogados para os dias 24/07 e, em seguida, 28/07, sem que houvesse o comparecimento de qualquer técnico ou a efetiva prestação do serviço.

Após a última data informada, o consumidor foi surpreendido com a informação de que o atendimento havia sido encerrado pela reclamada, sem que o problema tivesse sido solucionado. Desde então, não recebeu qualquer retorno ou manifestação por parte da empresa.

O consumidor ressalta, ainda, que os técnicos responsáveis pelo atendimento apresentaram justificativas diversas para o não comparecimento, alegando, em diferentes momentos, questões relacionadas à localidade e à suposta ausência do consumidor na residência. Contudo, afirma que permaneceu à disposição durante todo o período, prestando todas as informações necessárias e adotando as medidas cabíveis para viabilizar a realização da vistoria técnica. Apesar disso, os profissionais responsáveis não colaboraram para a solução do problema, impondo sucessivos obstáculos à prestação do serviço.

Ademais, até a presente data, a reclamada não apresentou qualquer solução para a demanda, permanecendo o consumidor privado do uso da geladeira, produto essencial para a adequada conservação de alimentos. Em decorrência da demora injustificada na resolução do problema, diversos alimentos armazenados foram perdidos em razão do seu perecimento.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer, com urgência, que a reclamada providencie o envio de equipe técnica para realizar o conserto do produto ou, alternativamente, efetue a substituição da geladeira por outra de modelo similar ou superior, em perfeitas condições de funcionamento.

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, 10 de Agosto de 2026 .

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente



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

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 10/08/2026

Ass. do consumidor(a): Dionas Merandolino dos Santos

Dionas Merandolino dos Santos