

PROCESSO F.A Nº:2604056400100014301

RECLAMANTE: ANTONIO RODRIGUES FELIX **CPF:** 992.177.083-72

RECLAMADA 1: CARDIF SEGUROS E GARANTIAS **CNPJ:**08.279.191/0001-84

RECLAMADA 2: ELECTROLUX DO BRASIL S.A. **CNPJ:** 76.487.032/0001-25

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ANTONIO RODRIGUES FELIX em face dos fornecedores CARDIF SEGUROS E GARANTIAS e ELETRO SERVICE SERVICOS E ELECTROLUX DO BRASIL S.A, através da qual expõe que adquiriu uma geladeira da marca Electrolux, juntamente com seguro vinculado ao produto, com vigência de 02/01/2026 a 02/01/2029. Aduz que, em março de 2026, constatou a presença de ferrugem na parte interna do eletrodoméstico, ocasião em que acionou a reclamada e recebeu encaminhamento à assistência técnica autorizada. Informa que foi realizada vistoria técnica e registro fotográfico do bem, com promessa de retorno pela seguradora, o que não ocorreu. Posteriormente, ao buscar esclarecimentos, foi informado de que a cobertura securitária havia sido negada sob a justificativa de que o dano possuía natureza meramente estética. Insatisfeito, busca a intervenção deste órgão para a resolução da demanda. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a substituição do produto por um novo.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 187-188 dos autos, a empresa fornecedora CARDIF SEGUROS E GARANTIAS esclareceu que se verificou que o dano identificado não decorre de defeito funcional. Aduz ainda, que a oxidação constatada não é decorrente do uso normal do produto, tampouco se enquadra nas coberturas previstas, sendo, inclusive, hipótese excluída tanto pela garantia do fabricante quanto pelas condições contratuais do seguro. Na mesma oportunidade o fornecedor ELECTROLUX DO BRASIL S.A esclareceu que com o objetivo de assegurar uma análise completa e transparente, foi solicitado ao consumidor o envio dos seguintes itens: foto da etiqueta de identificação do produto e da nota fiscal, foto que evidencie claramente a oxidação, Vídeos demonstrando o problema, caso possível. Durante a audiência, o consumidor informou que encaminhou os itens solicitados pela reclamada, conforme orientações recebidas por meio de contato realizado via WhatsApp.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar esclarecimentos acerca do produto, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 18 de junho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Procon Maracanaú
Setor jurídico

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando esclarecimentos em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 187-188, a qual foi devidamente aceita pela parte reclamante, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 18 de junho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú