



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2606056400100001301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Carlos Rodrigues Lima - **CNPJ/CPF:** 039.682.758-61

Endereço: Rua 1 - 44 - Furna da Onça - Maracanaú - CE - 61907-005

Telefone: (85) 9759-0632

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: BRITANIA ELETRODOMESTICOS SA

Nome Fantasia: Britânia

CPF/CNPJ: 76.492.701/0001-57

Endereço de Correspondência:

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 **15/07/2026 às 11:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, 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/sev-rxbz-fko>

Relato:

O consumidor relata que adquiriu o produto e, após aproximadamente dois meses de utilização, constatou que o bebedouro não estava realizando o resfriamento adequado da água, apresentando defeito de funcionamento. Diante da situação, acionou a assistência técnica para a realização dos reparos necessários.

Em um primeiro momento, a assistência técnica informou que o produto havia sido consertado, sendo devolvido ao consumidor após uma semana. Contudo, após apenas um dia de utilização, o consumidor verificou que o problema persistia, uma vez que o equipamento continuava sem gelar a água armazenada.

Diante da permanência do defeito, o consumidor acionou novamente a assistência técnica. Após análise, ambas as partes concluíram que o produto apresentava vício de qualidade,



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

impossibilitando seu reparo. Em razão disso, foi elaborado um relatório técnico, posteriormente encaminhado à empresa reclamada.

A assistência técnica orientou o consumidor a entrar em contato diretamente com a reclamada, fornecendo-lhe os respectivos canais de atendimento, para que pudesse obter informações sobre a demanda e sobre o relatório técnico encaminhado. Ao realizar o contato, o consumidor foi informado de que receberia um retorno no prazo de até cinco dias úteis.

Entretanto, transcorrido o prazo informado, o consumidor não recebeu qualquer retorno da reclamada. Mesmo após diversas tentativas de contato realizadas pelo consumidor, a empresa não apresentou resposta ou solução para a demanda apresentada.

Dessa forma, diante da ausência de resolução administrativa, o consumidor procurou este órgão em busca de uma solução eficiente para o problema relatado.

Pedido: Por fim, o consumidor requer o estorno integral do valor pago pelo produto.

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, 11 de Junho de 2026 .

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 11/06/2026

Ass. do consumidor(a):

Carlos Rodrigues Lima
Carlos Rodrigues Lima