



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.06.0564.001.00048-301

Reclamante: Antonia Natalina Lobo Madeira, **CPF:** 015.844.943-60, **Endereço:** Rua Miguel Alves 71 - 369 - Centro - Maracanaú - CE - 61900-970, **Telefone:** (85) 9110-2720.

Reclamada: ELECTROLUX DO BRASIL S/A, **CNPJ:** 76.487.032/0001-25, **Endereço:** Rua Ministro Gabriel Passos 360 - 360 - Guabirota - Curitiba - PR - 81520-900

Reclamada: J ALVES E OLIVEIRA LTDA (Zenir), **CNPJ:** 41.426.966/0023-88, **Endereço:** Rua 13 - Número 645 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-260

Aos 27 de julho de 2026 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, a preposta da parte reclamada Electrolux, a sra. Maria Ivone Rodrigues de Sousa Marinho, inscrito no CPF de nº 640.885/373-00, e-mail: m.ivonemarinho@yahoo.com.br, está última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo. Informo ainda que conforme consta nos autos do processo a empresa reclamada Zenir não foi notificada para audiência.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Maria Ivone Rodrigues, informa que, A reclamada informa que, conforme documentação analisada, consta que o produto foi adquirido em 17/06/2026 e recebeu duas intervenções técnicas registradas junto à assistência autorizada. A reclamada informa que, na OS nº SVO-20254154, atendida em 24/06/2026, a assistência técnica constatou que o produto não apresentou defeito funcional durante a avaliação. Foi registrado que a consumidora acreditava ter adquirido um modelo frost free, quando, na realidade, o produto adquirido possui sistema que demanda a realização de degelo periódico, sendo normal a formação de gelo em seu compartimento. A reclamada informa que, de acordo com o parecer da área de engenharia, o equipamento encontra-se dentro das características normais de funcionamento, sendo a formação de gelo compatível com a tecnologia do produto, que não possui sistema frost free e requer degelo periódico. Dessa forma, a reclamada informa que não foram identificadas evidências técnicas que comprovem vício ou defeito de fabricação no produto. As manifestações registradas referem-se a características normais de funcionamento do modelo adquirido, conforme confirmado pela assistência autorizada e pela área de engenharia. Assim, a reclamada informa que não há elementos técnicos que justifiquem a substituição do produto, uma vez que o equipamento foi considerado apto ao uso e sem apresentar defeito funcional.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que, a geladeira encontra-se com vários defeitos visíveis, no entanto a empresa realizou uma visita técnica no qual foi informada que a geladeira estava com funcionamento normal, contratou um técnico por conta própria e no laudo técnico, foi visualizado que apresentava vários problemas, que o motor estava disparando, que não forma gelo, apenas finas camadas que descongela sozinha, a parte do congelador está suando e não apresenta nenhuma camada de gelo. A luz interior está piscando ao abrir a porta e por essa situação, a consumidora desligou da tomada por medo de curto circuito. A consumidora informou ainda que diante da ausência de solução, recorrerá ao Poder Judiciário para ter sua demanda atendida.

DO CONCILIADOR:

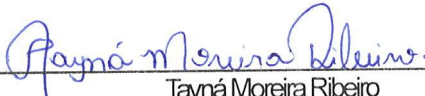
Informo que durante ato, a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, não apresentaram proposta de acordo em audiência.

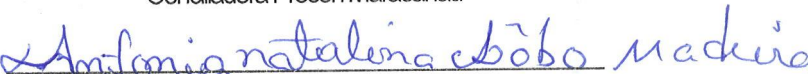
Informo ainda que a referida preposta realizou juntada de carta de preposto e defesa administrativa.

Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a reclamante e a preposta da reclamada.

Maracanaú/CE, 27 de julho de 2026.


Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú


Antonia Natalina Lobo Madeira (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL

Maria Ivone Rodrigues de Sousa Marinho (Preposta)
ELECTROLUX DO BRASIL S/A (Reclamada)

