

Procon Municipal de Maracanaú/CE

Processo nº FA: 26.07.0564.001.00043-301

ELECTROLUX DO BRASIL S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 76.487.032/0001-25, com sede e foro na Rua Ministro Gabriel Passos, nº 360, bairro Guabirotuba, Curitiba/PR, por seu advogado que esta subscreve, vem apresentar **RESPOSTA**, em face da reclamação promovida por **MARTA CORREIA SILVA MARTINS**, já devidamente qualificada, nos seguintes termos.

I – SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

Informa a Consumidora que adquiriu um refrigerador Electrolux, ocorre que teria apresentado avarias. Informa que solicitou suporte, porém não obteve êxito. Diante disso, pleiteia o ressarcimento do valor pago pelo produto.

II – DOS ESCLARECIMENTOS

Consoante leitura da narrativa apresentada na exordial, bem como pela documentação acostada, a Reclamante realizou a compra do produto, que teria apresentado avarias.

A reclamada informa que foram realizadas tentativas de contato telefônico com a consumidora nos telefones 85985958389 e 85985566838, sem sucesso.

O motivo do contato é atender ao pleito da consumidora, é preciso que ela informe os dados bancários para ressarcimento e a foto da nota fiscal de compra do produto comprado em 2025.

- Dados bancários:
- Nome completo:
- CPF:
- Data de Nascimento:
- Banco:
- Agência:
- Conta:
- Informar se é conta poupança ou conta corrente. Em caso de conta conjunta informar os dados do 1º titular.

Nesta negociação de ressarcimento o pagamento é através de depósito bancário e será realizado a recolha do produto objeto da reclamação.

Portanto, cabe esclarecer que a empresa reclamada se dispôs a atender a pretensão do consumidor a todo o momento, motivo pelo qual não se verifica no caso qualquer conduta a ser caracterizada como infratora às normas consumeristas.

Assim, conforme informações prestadas, não há como responsabilizar a Reclamada Electrolux do Brasil S.A. sobre os apontamentos realizados pelo Reclamante pelos termos da notificação enviada.

III – CONCLUSÃO

Diante todo o exposto, deve a presente defesa ser acolhida em todos os seus termos, a fim de confirmar a inexistência de qualquer prática infratora às normas consumeristas pela atuada. Ainda, requer o arquivamento da reclamação.

São Paulo/SP, 31 de julho de 2026



LUIZ GUILHERME MENDES BARRETO
OAB/SP 200.863