



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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**

**Número de Atendimento:** 2607056400100069301

**Data de retorno do consumidor(a):** 10/08/2026

**Horário:** 14:00h

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** Lúcia Barbosa Marreiro da Silva

**CNPJ/CPF:** 456.728.903-00

**Endereço:** Rua H - 190 - Furna da Onça - Maracanaú - CE - 61907-260

**Telefone:** (85) 98825-6730

**DADOS DO FORNECEDOR**

**Razão Social:** PHILCO ELETRÔNICOS

**Nome Fantasia:** PHILCO ELETRÔNICOS

**CPF/CNPJ:** 11.283.356/0001-04

**Endereço de Correspondência:** Nossa Senhora da Luz - nº 1330 - Hugo Lange - Curitiba - PR - 80040-265

**Telefone Institucional:** (41) 3218-7700

**E-mail Institucional:** claudia.trancozo@britania.com.br

**DOS FATOS**

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

**Relato:**

A consumidora relata que adquiriu da parte reclamada uma televisão Smart TV 50" Android Philco no dia 27/04, passando a utilizá-la regularmente e com plena satisfação. Contudo, em 08/06, o produto apresentou defeito, deixando de exibir qualquer imagem, permanecendo a tela completamente preta, como se o aparelho não estivesse ligado.

No dia seguinte, 09/06, a consumidora encaminhou o produto à assistência técnica autorizada, ocasião em que foi informada de que seria necessário aguardar o prazo de até 30 (trinta) dias para a conclusão da análise técnica, conforme Ordem de Serviço nº 000475228000928. Findo o referido prazo, a assistência técnica informou que o produto não possuía possibilidade de reparo, orientando a consumidora a entrar em contato diretamente com a fabricante, ora reclamada.

Em seguida, a consumidora realizou diversas tentativas de contato com a reclamada, cumprindo todos os procedimentos exigidos para dar continuidade ao atendimento e buscar a solução do problema. Após conseguir atendimento por meio do canal telefônico, sob o protocolo nº 8795422, foi informada de que seria realizada a substituição do produto defeituoso.



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

Entretanto, posteriormente, a reclamada informou que o modelo originalmente adquirido não se encontrava mais disponível em estoque e, por esse motivo, ofereceu à consumidora a substituição por outro aparelho de 49 polegadas, além do envio de um brinde como forma de compensação. A consumidora concordou com a proposta apresentada, sendo orientada a aguardar o recebimento, por e-mail, das informações necessárias para a continuidade do procedimento.

Todavia, transcorrido o prazo informado, nenhum e-mail foi encaminhado. Diante disso, a consumidora entrou novamente em contato com a reclamada, desta vez por meio do atendimento via chat. Durante o atendimento automatizado, seguiu todas as orientações fornecidas pela inteligência artificial da empresa e concluiu todas as etapas solicitadas. Contudo, após a finalização do procedimento, não recebeu qualquer retorno, permanecendo apenas a informação de que a solicitação estava "em andamento", sem qualquer atualização posterior ou solução efetiva por parte da reclamada.

Assim, verifica-se que, até a presente data, a reclamada não apresentou uma solução definitiva para a demanda, motivo pelo qual a consumidora recorre a este Órgão, buscando a tutela de seus direitos e a resolução do problema.

**Pedido:** Diante do exposto, a consumidora requer que a reclamada promova a substituição do produto defeituoso por outro de características similares ou superiores ao originalmente adquirido, em perfeitas condições de funcionamento.

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 29 de Julho de 2026 .

---

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**



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

**Diretora Executiva**  
**PROCON - MARACANAÚ**

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

**SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente**

Ciente e de acordo:

\_\_\_\_\_  
Lúcia Barbosa Marreiro da Silva - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_