

PROCESSO F.A Nº: 2604056400100014301

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

RECLAMADA: CARDIF SEGUROS E GARANTIAS e ELETRO SERVICE SERVICOS E ELECTROLUX DO BRASIL S.A **CNPJ:** 08.279.191/0001-84

DESPACHO

Trata-se de reclamação administrativa formulada por ANTONIO RODRIGUES FELIX em face de CARDIF SEGUROS E GARANTIAS, ELETRO SERVICE SERVIÇOS e ELECTROLUX DO BRASIL S.A., em razão de oxidação/ferrugem apresentada em geladeira Electrolux e da negativa de cobertura securitária. O consumidor relata que, após constatar o problema em março de 2026, acionou a seguradora, sendo encaminhado à assistência técnica, onde foi realizada vistoria. Posteriormente, foi informado de que a cobertura havia sido negada sob o fundamento de que o dano seria meramente estético, razão pela qual requereu a substituição do produto.

As reclamadas foram devidamente notificadas e participaram das audiências designadas. Na primeira, conforme fl. 147, a CARDIF informou que o produto fora analisado em 23/03/2026, constatando-se oxidação sem comprometimento funcional, sustentando não haver cobertura contratual. O consumidor, por sua vez, discordou, afirmando que o produto apresentava ferrugem em sua parte externa e solicitou a inclusão da empresa ELECTROLUX DO BRASIL S.A. Em segunda audiência, às fls. 187/188, a CARDIF reiterou a negativa de cobertura, enquanto a ELECTROLUX informou ter solicitado documentos e registros do produto para análise. Na ocasião, a Electrolux celebrou acordo, comprometendo-se a analisar o bem e apresentar resposta ao consumidor no prazo de 15 dias úteis e o reclamante em comunicar ao Órgão qualquer descumprimento.

Em razão do acordo, a demanda foi arquivada às fls. 236/237, contudo, posteriormente, o processo foi retomado pois consumidor informou, às fls. 238 e 246, o descumprimento do acordo, esclarecendo que recusou a solução oferecida pela Electrolux, consistente na substituição apenas da porta do freezer, por entender que outras partes do produto também apresentavam oxidação. Em manifestação de fls. 49/51, a ELECTROLUX confirmou a oferta de substituição gratuita da porta, com possibilidade de negociação da mão de obra junto ao serviço autorizado, esclarecendo que o produto já se encontrava fora da garantia de fábrica de 12 meses. Informou, ainda, que o consumidor recusou a solução, mantendo o pedido de substituição integral do produto.

Analisando as provas constantes no Processo Administrativo, quanto à CARDIF SEGUROS E GARANTIAS, verifica-se contradição entre a defesa apresentada e os próprios documentos contratuais juntados aos autos. Embora a seguradora sustente que a oxidação não possui cobertura, o manual do seguro, às fls. 23, prevê expressamente, no item 1.2, a "Oxidação" como cobertura adicional. Da mesma forma, o item 6.1 da apólice estabelece que as exclusões da garantia de fábrica não se aplicam aos defeitos decorrentes de "Danos Elétricos e Oxidação", enquanto o item 7 prevê apenas hipóteses específicas de exclusão para essa cobertura.

Assim, a negativa genérica de cobertura se mostra incompatível com o próprio contrato apresentado pela fornecedora, configurando violação ao dever de informação clara e adequada

previsto no art. 6º, III, do CDC, bem como aos arts. 30 e 31, diante da vinculação da oferta, devendo eventual ambiguidade contratual ser interpretada em favor do consumidor, nos termos do art. 47 do CDC.

Ressalte-se, ainda, que a CARDIF afirma que o produto foi submetido à análise técnica em 23/03/2026, tendo sido constatada oxidação sem comprometimento funcional. Contudo, não apresentou nos autos o respectivo laudo técnico, tampouco documento contendo as conclusões da alegada análise, limitando-se a afirmar suas conclusões na defesa. Tratando-se de fato utilizado pela própria fornecedora para justificar a negativa de cobertura, incumbia-lhe demonstrá-lo documentalmente, não sendo suficiente a mera alegação. A ausência do documento que supostamente fundamentou a negativa fragiliza ainda mais a justificativa apresentada pela seguradora. Também não prospera, nos termos em que apresentada, a alegação de culpa exclusiva do consumidor, prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, diante da ausência de demonstração concreta de que o consumidor tenha provocado o dano ou contribuído para sua ocorrência.

Diante disso, opina-se pela responsabilização administrativa da CARDIF SEGUROS E GARANTIAS, em razão da negativa de cobertura em aparente desconformidade com as próprias condições contratuais, da prestação de informações contraditórias e da ausência de comprovação documental da análise técnica invocada, com afronta aos arts. 6º, III, 30, 31 e 47 do CDC.

Em relação à ELECTROLUX DO BRASIL S.A., por outro lado, verifica-se que a empresa adotou medidas para buscar a solução da demanda, inclusive celebrando acordo em audiência e, posteriormente, oferecendo a substituição, sem custo, da porta do freezer, conforme manifestação de fls. 49/51. O consumidor recusou a solução por entender que outras partes do produto também apresentavam oxidação, mantendo a pretensão de substituição integral. Considerando, ainda, os elementos constantes dos autos acerca do término da garantia de fábrica que resulta em elemento suficiente para descaracterizar a conduta infrativa da fabricante.

Diante do exposto, opino pelo reconhecimento da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA /ENCERRADA** com relação a empresa **ELECTROLUX DO BRASIL S.A.**, pelas razões exposta, e **FUNDAMENTADA/NÃO ATENDIDA**, com relação a empresa **CARDIF SEGUROS E GARANTIAS** diante da violação ao dever de informação e transparência previsto no Código de Defesa do Consumidor, com a possibilidade de aplicação de sanção administrativa cabível, observados os critérios de proporcionalidade e razoabilidade.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 03 de setembro de 2026.



Documento assinado digitalmente
JAN ALESI DOS SANTOS AGUIAR
Data: 14/09/2026 15:15:44-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Jan Alesi dos Santos Aguiar

Coordenador Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que a **ELECTROLUX DO BRASIL S.A.** adotou medidas visando à solução da demanda, inclusive mediante oferta de substituição da peça afetada, e não foram identificados elementos suficientes para caracterizar infração às normas consumeristas, em razão do produto estar fora do prazo da garantia de fábrica, considero o reconhecimento da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**. Quanto à **CARDIF SEGUROS E GARANTIAS**, considerando a negativa de cobertura em aparente desconformidade com as próprias condições contratuais, a prestação de informações contraditórias e a ausência de comprovação documental da análise técnica invocada, entendo pelo reconhecimento da reclamação como **FUNDAMENTADA/NÃO ATENDIDA**, com aplicação da penalidade administrativa cabível, em razão da afronta aos arts. 6º, III, 30, 31 e 47 do Código de Defesa do Consumidor, nos termos dos arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, incluindo o nome da fornecedora no cadastro previsto no art. 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 03 de setembro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.09 14:05:49 -03'00'

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias
Diretora Executiva
Procon Maracanaú