



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2506056400100046301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Whirlpool S.A. Unidade de Eletrodomésticos

Nome Fantasia: Brastemp

CPF/CNPJ: 59.105.999/0028-04

Endereço de Correspondência: Rua Olympia Semeraro - nº675 - Jardim Santa Emília - São Paulo - SP - 04183-090

Telefone Institucional: (11) 3566-1392

E-mail Institucional:

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **21/07/2025 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/crj-dfpq-qby>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCA EDINEUZA FERREIRA CRUZ - **CNPJ/CPF:** 580.452.103-97

Endereço: Rua 131 - 150C - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-340



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Telefone: (85) 99137-8476

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A).

Relato:

A consumidora informa que, no mês de abril de 2025, adquiriu uma máquina de lavar pelo valor de R\$ 2.098,99 (dois mil e noventa e oito reais e noventa e nove centavos), pago à vista.

No mesmo dia, ao realizar a instalação do produto, constatou que o equipamento não funcionava corretamente: o painel central apresentava falhas e a máquina desligava sozinha. Diante disso, a consumidora dirigiu-se até o estabelecimento onde efetuou a compra, sendo orientada a entrar em contato com a fabricante, ora reclamada.

Seguindo a orientação recebida, a consumidora iniciou atendimento com a reclamada por meio do aplicativo WhatsApp, relatando a situação. Foram realizadas algumas tentativas de reparo remoto, através do envio de links e vídeos com instruções, mas sem sucesso.

Posteriormente, a consumidora solicitou o agendamento de uma visita técnica. A fabricante informou que o agendamento ocorreria no prazo de até três dias. No entanto, até a presente data, não houve retorno, tampouco a realização da visita técnica prometida.

Cansada da falta de resolução, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução para o problema.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o estorno do valor pago ou, alternativamente, a substituição do produto por um novo.

Maracanaú/CE, 30 de Junho de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____