



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: 2607056400100069301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: PHILCO ELETRONICOS SA

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

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 **01/09/2026 às 10:00** 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 encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, 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.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/kjh-aoxp-mgq>



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

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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.

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.



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

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.

Maracanaú/CE, 10 de Agosto de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Sávio Henrique Jorge de Oliveira