



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2607056400100058301

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

Horário: 11:00 h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Edson Dutra Franca

CNPJ/CPF: 007.599.043-16

Endereço: Rua Otávio Alves - 57 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-470

Telefone: (85) 98952-1072

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:

O consumidor relata que adquiriu, em 20/09/2025, uma televisão modelo P58KGA, pelo valor de R\$ 2.005,12 (dois mil e cinco reais e doze centavos), em uma loja virtual. Após o recebimento do produto, mostrou-se satisfeito e iniciou sua utilização normalmente.

Contudo, durante o uso, constatou que o aparelho apresentou defeito na tela, consistente no surgimento de uma linha horizontal que sobrepunha as imagens exibidas. Em razão do vício apresentado, o consumidor encaminhou o produto à assistência técnica autorizada em 09/06/2026, ressaltando que o bem ainda se encontrava dentro do prazo de garantia de 1 (um) ano oferecido pelo fabricante.

A assistência técnica informou à reclamada fabricante a necessidade de substituição de uma peça para o reparo do aparelho. Posteriormente, a fabricante entrou em contato com o consumidor para informar que a peça necessária não estava disponível em estoque, motivo pelo qual não seria possível realizar o conserto do produto.



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

Diante dessa situação, em 21/06/2026, a fabricante apresentou como proposta o fornecimento de uma nova televisão de modelo similar à adquirida pelo consumidor. Ressalta-se que a empresa Philco solicitou a apresentação de documentação referente à procuração e à doação de bens, a fim de dar prosseguimento ao procedimento de resolução da demanda, permanecendo o consumidor no aguardo da análise e da confirmação da medida proposta.

Após receber a proposta, o consumidor realizou pesquisas técnicas acerca do modelo oferecido pela reclamada, constatando que este possuía características significativamente inferiores às do aparelho originalmente adquirido. Em razão disso, recusou a substituição proposta.

Na ocasião, foi informado de que outro setor da empresa entraria em contato no prazo de 5 (cinco) dias úteis para apresentar uma solução definitiva para a demanda. Entretanto, transcorrido o referido prazo, nenhum contato foi realizado. Diante da ausência de retorno, o consumidor entrou novamente em contato com a reclamada para obter informações acerca do andamento da solicitação.

Nessa oportunidade, foi informado de que receberia uma resposta por e-mail no prazo de 12 (doze) dias. Contudo, mais uma vez, não recebeu qualquer comunicação, seja por e-mail, mensagens ou contato telefônico.

Diante da persistente ausência de solução por parte da reclamada, o consumidor recorre a este órgão em busca de uma solução eficiente para a demanda.

Pedido: Por fim, o consumidor requer o estorno integral do valor pago pelo produto, no montante de R\$ 2.005,12 (dois mil e cinco reais e doze centavos).

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, 28 de Julho de 2026 .



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

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

Edson Dutra Franca - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____