

Procon/CE - Decon Maracanaú

Processo nº FA: 2606056400100048302

ELECTROLUX DO BRASIL S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 76.487.032/0001-25, com sede e foro na Rua Ministro Gabriel Passos, nº 360, bairro Guabirotuba, Curitiba/PR, por seu advogado que esta subscreve, vem apresentar RESPOSTA, em face da reclamação promovida por Antonia Natalina Lobo Madeira, já devidamente qualificado, nos seguintes termos.

I – SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

Informa a Consumidor que adquiriu um Refrigerador, da marca Electrolux, ocorre que teria apresentado vícios de qualidade. Informa que solicitou reparo, porém, não obteve êxito. Diante disso, pleiteia a restituição do valor do produto.

II – DOS ESCLARECIMENTOS

Consoante leitura da narrativa apresentada na exordial, bem como pela documentação acostada, o Reclamante adquiriu o produto, que teria solicitado o cancelamento.

A reclamada informa que, conforme documentação analisada, consta que o produto foi adquirido em 17/06/2026 e recebeu duas intervenções técnicas registradas junto à assistência autorizada.

A reclamada informa que, na OS nº SVO-20254154, atendida em 24/06/2026, a assistência técnica constatou que o produto não apresentou defeito funcional durante a avaliação. Foi registrado que a consumidora acreditava ter adquirido um modelo frost free, quando, na realidade, o produto adquirido possui sistema que demanda a realização de degelo periódico, sendo normal a formação de gelo em seu compartimento.

A reclamada informa que, de acordo com o parecer da área de engenharia, o equipamento encontra-se dentro das características normais de funcionamento, sendo a formação de gelo compatível com a tecnologia do produto, que não possui sistema frost free e requer degelo periódico.

Dessa forma, a reclamada informa que não foram identificadas evidências técnicas que comprovem vício ou defeito de fabricação no produto. As manifestações registradas referem-se a características normais de funcionamento do modelo adquirido, conforme confirmado pela assistência autorizada e pela área de engenharia.

Assim, a reclamada informa que não há elementos técnicos que justifiquem a substituição do produto, uma vez que o equipamento foi considerado apto ao uso e sem apresentar defeito funcional.

Portanto, cabe esclarecer que a empresa reclamada se dispôs a atender a pretensão do consumidor a todo o momento, motivo pelo qual não se verifica no caso qualquer conduta a ser caracterizada como infratora às normas consumeristas.

Assim, conforme informações prestadas, não há como responsabilizar a Reclamada Loja Electrolux sobre os apontamentos realizados

pelo Reclamante pelos termos da notificação enviada.

III – CONCLUSÃO

Diante todo o exposto, deve a presente defesa ser acolhida em todos os seus termos, a fim de confirmar a inexistência de qualquer prática infratora às normas consumeristas pela autuada. Ainda, requer o arquivamento da reclamação.

São Paulo/SP, 20 de julho de 2026



LUIZ GUILHERME MENDES BARRETO
OAB/SP 200.863