



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2607056400100043301

Data de retorno do consumidor(a): 01/08/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARTA CORREIA SILVA MARTINS

CNPJ/CPF: 082.886.383-09

Endereço: Professor José Holanda do Vale - 406 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-560

Telefone: (85) 98595-8389

E-mail: marthalima5443@gmail.com

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Electrolux - Linha Branca (fabricante)

Nome Fantasia: Electrolux - Linha Branca (fabricante)

CPF/CNPJ: 76.487.032/0026-83

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (41) 2108-6654

E-mail Institucional: juridico.documentos@electrolux.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:

Relata a consumidora que, em 12/07/2025, adquiriu, por meio do site da Magazine Luiza, uma geladeira da marca Electrolux, pelo valor de R\$ 4.651,02 (quatro mil seiscentos e cinquenta e um reais e dois centavos).

Afirma que, após a aquisição, o produto passou a apresentar vício consistente no surgimento de amassados em sua estrutura, ressaltando que o bem se encontrava dentro do prazo de garantia fornecido pela fabricante.

Diante da situação, entrou em contato com a fabricante Electrolux, que encaminhou assistência técnica autorizada para avaliação do produto. Aduz que o técnico, após a vistoria, informou que os amassados decorriam de um problema de vácuo identificado em determinado lote de fabricação da marca, esclarecendo que, por se tratar de um modelo *inverse*, tanto as portas quanto as laterais da geladeira apresentavam o defeito. Relata, ainda, que foi informada de que o



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

problema poderia se agravar com o passar do tempo, ocasionando maior deformação da estrutura do produto.

Informa que o laudo técnico foi encaminhado à fabricante. Contudo, posteriormente, recebeu resposta negativa ao pedido de substituição, sob a alegação de que as portas não poderiam apresentar amassados espontaneamente.

Aduz que realizou pesquisas e constatou diversos relatos de outros consumidores enfrentando problema semelhante. Em nova tentativa de solução, manifestou à fabricante interesse em receber outro produto, inclusive se dispondo a arcar com eventual diferença de valor. Entretanto, foi informada pelo setor de engenharia da empresa de que somente seria possível a substituição das portas, não sendo viável qualquer reparo nas laterais do eletrodoméstico.

Afirma que, diante da ausência de solução satisfatória, registrou reclamação junto a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, sob o nº 2603056400100018-302, ocasião em que foi expedida carta de tratamento à fornecedora e posteriormente designada audiência de conciliação. Relata que não pôde comparecer à audiência, porém celebrou acordo diretamente com a empresa, ocasião em que a geladeira foi substituída por outra unidade.

Contudo, informa que o novo produto passou a apresentar o mesmo vício após curto período de utilização, consistente no reaparecimento dos amassados, evidenciando, segundo sustenta, a persistência do defeito anteriormente constatado.

Afirma que buscou novamente solucionar a questão diretamente com a fabricante, porém não obteve solução definitiva para a demanda, razão pela qual recorreu mais uma vez a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

Pedido: Requer a consumidora o desfazimento do negócio, com a restituição integral do valor pago pelo produto, diante da persistência do vício apresentado mesmo após a substituição da geladeira, sem prejuízo dos demais direitos que entender cabíveis.

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



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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, 22 de Julho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Aline Ximenes de Souza
ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

Marta Correia Silva Martins
MARTA CORREIA SILVA MARTINS - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____