

PROCESSO F.A Nº: 26.03.0564.001.00018-302

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARTA CORREIA MARTINS em face do fornecedor ELECTROLUX, na qual relata que adquiriu uma geladeira da marca Electrolux junto ao fornecedor, a qual passou a apresentar vício de fabricação consistente em amassados nas portas e laterais do produto, mesmo dentro do prazo de garantia. Entretanto, afirma que a assistência técnica constatou possível defeito de fabricação relacionado a problema de vácuo, com risco de agravamento do vício, porém a fabricante recusou a substituição do produto, oferecendo apenas reparo parcial. Ainda, afirma que tentou solucionar a demanda administrativamente, sem obter resolução satisfatória. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita o cumprimento integral do acordo celebrado em audiência, no âmbito do processo anteriormente mencionado. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou a consumidora requer a devolução integral do valor pago.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls. 74, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência de manifestação da consumidora e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 15 de maio de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.74, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 15 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú