

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR**

**Número de Atendimento:** 2606056400100048302,2606056400100048301

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** Antonia Natalina Lobo Madeira - **CNPJ/CPF:** 015.844.943-60

**Endereço:** Rua Miguel Alves 71 - 369 - Centro - Maracanaú - CE - 61900-970

**Telefone:** (85) 9110-2720

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)****Razão Social:**

ELECTROLUX DO BRASIL S/A

J ALVES E OLIVEIRA LTDA

**Nome Fantasia:**

ELECTROLUX DO BRASIL S/A

Zenir Moveis

**CPF/CNPJ:**

76.487.032/0001-25

41.426.966/0023-88

**Endereço de Correspondência:**

Rua Ministro Gabriel Passos 360 - 360 - Guabirota - Curitiba - PR - 81520-900

Rua 13 - Número 645 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-260

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **27/07/2026 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.<sup>a</sup>, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ufk-mffc-fpe>

**Relato:**

A consumidora relata que, na quinta-feira, dia 17/06/2026, adquiriu uma geladeira junto à reclamada, tendo também efetuado o pagamento do frete para entrega do produto em sua residência.

Após o recebimento do produto, a consumidora realizou sua instalação e ligação apenas no dia seguinte, sexta-feira. Desde o primeiro funcionamento, percebeu indícios de irregularidade no equipamento, uma vez que o sistema de refrigeração era acionado normalmente, porém o motor desligava logo em seguida, passando a operar de forma intermitente, alternando constantemente entre os estados de ligado e desligado.

Inicialmente, a consumidora acreditou tratar-se de uma característica normal do processo de inicialização do aparelho. Entretanto, após alguns dias de utilização, verificando a persistência da situação, entrou em contato com a reclamada em 22/06/2026, por meio de aplicativo de mensagens e também por ligação telefônica, a fim de relatar o problema apresentado.

Na ocasião, foi informada pela reclamada de que não seria possível realizar qualquer intervenção, sendo orientada a procurar diretamente a fabricante, Eletrolux. Em atendimento à orientação recebida, a consumidora entrou em contato com a fabricante e, ao relatar toda a situação, foi surpreendida pela informação inicial de que o produto já teria passado por reparo anteriormente. A consumidora esclareceu que tal informação não correspondia à realidade, uma vez que o produto havia sido adquirido recentemente, em 18/06/2026. Após esse esclarecimento, o atendimento foi encerrado.

Posteriormente, a consumidora realizou novo contato com a fabricante, oportunidade em que foi orientada a seguir um procedimento em plataforma oficial de assistência técnica, com o objetivo de registrar e comprovar o defeito apresentado pela geladeira. A consumidora cumpriu integralmente as orientações fornecidas e obteve o agendamento de uma visita técnica.

Contudo, quando da realização da visita, o técnico responsável não portava uniforme ou qualquer identificação visível vinculada à fabricante, circunstância que gerou insegurança à consumidora. Ademais, após a inspeção realizada, o profissional concluiu que o equipamento se encontrava em perfeito funcionamento, não reconhecendo as irregularidades relatadas pela consumidora, apesar das evidentes anomalias observadas durante a utilização do produto, inclusive a formação de crostas de gelo no compartimento do congelador após apenas 24 horas de uso.

Além disso, em razão dos problemas apresentados pelo equipamento, a consumidora informa ter sofrido prejuízos materiais, incluindo a perda de diversos alimentos armazenados no refrigerador.

Diante da ausência de solução efetiva por parte das reclamadas, a consumidora recorre ao presente Órgão de defesa do consumidor em busca de uma resolução adequada para o caso.

**Pedido:** Dessa forma, requer a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, ou por modelo similar ou superior, sem qualquer ônus adicional.

Notificamos ainda que V.S.<sup>a</sup> deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 25 de Junho de 2026 .

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

---

**SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente**

---

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**Procon - Maracanaú**

Recebi a presente notificação nesta data: 25/06/2026

Ass. do consumidor(a): Antonia natalina lobo Madeira

**Antonia Natalina Lobo Madeira**