



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2606056400100048302,2606056400100048301

Ao representante legal de:

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

Telefone Institucional:

(41) 3371-7551

(88) 3581-4419

E-mail Institucional:

TRIBUTARIO@ELECTROLUX.COM

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal



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

2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **27/07/2026 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

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

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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



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

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.

Maracanaú/CE, 25 de Junho de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____