



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2606056400100001301

Data de retorno do consumidor(a): 11/06/2026

Horário: 09:30h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Carlos Rodrigues Lima

CNPJ/CPF: 039.682.758-61

Endereço: Rua 1 - 44 - Furna da Onça - Maracanaú - CE - 61907-005

Telefone: (85) 9759-0632

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Britânia

Nome Fantasia: Britânia

CPF/CNPJ: 76.492.701/0001-57

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (41) 3218-7905

E-mail Institucional: juridico@britania.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:

O consumidor relata que adquiriu o produto e, após aproximadamente dois meses de utilização, constatou que o bebedouro não estava realizando o resfriamento adequado da água, apresentando defeito de funcionamento. Diante da situação, acionou a assistência técnica para a realização dos reparos necessários.

Em um primeiro momento, a assistência técnica informou que o produto havia sido consertado, sendo devolvido ao consumidor após uma semana. Contudo, após apenas um dia de utilização, o consumidor verificou que o problema persistia, uma vez que o equipamento continuava sem gelar a água armazenada.

Diante da permanência do defeito, o consumidor acionou novamente a assistência técnica. Após análise, ambas as partes concluíram que o produto apresentava vício de qualidade, impossibilitando seu reparo. Em razão disso, foi elaborado um relatório técnico, posteriormente encaminhado à empresa reclamada.



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

A assistência técnica orientou o consumidor a entrar em contato diretamente com a reclamada, fornecendo-lhe os respectivos canais de atendimento, para que pudesse obter informações sobre a demanda e sobre o relatório técnico encaminhado. Ao realizar o contato, o consumidor foi informado de que receberia um retorno no prazo de até cinco dias úteis.

Entretanto, transcorrido o prazo informado, o consumidor não recebeu qualquer retorno da reclamada. Mesmo após diversas tentativas de contato realizadas pelo consumidor, a empresa não apresentou resposta ou solução para a demanda apresentada.

Dessa forma, diante da ausência de resolução administrativa, o consumidor procurou este órgão em busca de uma solução eficiente para o problema relatado.

Pedido: Por fim, o consumidor requer o estorno integral do valor pago pelo produto.

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 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, 01 de Junho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira
SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

Carlos Rodrigues Lima - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____