

Procon Municipal de Maracanaú/CE

Processo nº FA: 2604056400100014302

ELECTROLUX DO BRASIL S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 76.487.032/0001-25, com sede e foro na Rua Ministro Gabriel Passos, nº 360, bairro Guabirotuba, Curitiba/PR, por seu advogado que esta subscreve, vem apresentar **RESPOSTA**, em face da reclamação promovida por **Antônio Rodrigues Felix**, já devidamente qualificada, nos seguintes termos.

I – SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

Informa o Consumidor que adquiriu uma Geladeira Electrolux, ocorre que teria apresentado vício de qualidade. Informa que solicitou suporte, porém não obteve êxito. Diante disso, pleiteia a troca do produto por outro em perfeito estado de uso.

II – DOS ESCLARECIMENTOS

Consoante leitura da narrativa apresentada na exordial, bem como pela documentação acostada, o Reclamante realizou a compra do produto, que teria apresentado vício de qualidade.

A reclamada informa que através do número +5585987305951, foi falado com Antônio, e repassado a informação que será possível ceder a peça em Cortesia (PORTA FREEZER) e negociar com o SAE o valor da Mão de Obra.

A porta Oxidada será trocada, visto produto fora de Garantia e Oxidação prevista em certificado, com 90 dias de Garantia pelo Fabricante.

Mas o consumidor não aceita, informa que para ele não há interesse em Trocar apenas a Porta, ele quer a Troca do Produto.

Logo, foi reforçado a ele que Oxidação tem garantia prevista de apenas de 90 dias pelo Fabricante, e que o produto já está fora de Garantia dos 12 meses e a oportunidade seria a troca da porta sem custo, mas mesmo assim, o consumidor não aceita.

Dessa forma a requerida posiciona o órgão e encerra a demanda.

A requerida permanece à disposição para eventuais esclarecimentos complementares.

Portanto, cabe esclarecer que a empresa reclamada se dispôs a atender a pretensão do consumidor a todo o momento, motivo pelo qual não se verifica no caso qualquer conduta a ser caracterizada como infratora às normas consumeristas.

Assim, conforme informações prestadas, não há como responsabilizar a Reclamada Electrolux do Brasil S.A. sobre os apontamentos realizados pelo Reclamante pelos termos da notificação enviada.

III – CONCLUSÃO

Diante todo o exposto, deve a presente defesa ser acolhida em todos os seus termos, a fim de confirmar a inexistência de qualquer prática infratora às normas consumeristas pela autuada. Ainda, requer o arquivamento da reclamação.

São Paulo/SP, 15 de julho de 2026



LUIZ GUILHERME MENDES BARRETO
OAB/SP 200.863