



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2506056400100046301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCA EDINEUZA FERREIRA CRUZ - **CNPJ/CPF:** 580.452.103-97

Endereço: Rua 131 - 150C - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-340

Telefone: (85) 99137-8476

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Whirlpool S.A. Unidade de Eletrodomésticos

Nome Fantasia: Brastemp

CPF/CNPJ: 59.105.999/0028-04

Endereço de Correspondência: Rua Olympia Semeraro - nº675 - Jardim Santa Emília - São Paulo - SP - 04183-090

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 **21/07/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, 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.^a, 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/crj-dfpq-qby>

Relato:

A consumidora informa que, no mês de abril de 2025, adquiriu uma máquina de lavar pelo valor de R\$ 2.098,99 (dois mil e noventa e oito reais e noventa e nove centavos), pago à vista.

No mesmo dia, ao realizar a instalação do produto, constatou que o equipamento não funcionava corretamente: o painel central apresentava falhas e a máquina desligava sozinha. Diante disso, a consumidora dirigiu-se até o estabelecimento onde efetuou a compra, sendo orientada a entrar em contato com a fabricante, ora reclamada.

Seguindo a orientação recebida, a consumidora iniciou atendimento com a reclamada por meio do aplicativo WhatsApp, relatando a situação. Foram realizadas algumas tentativas de reparo



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

remoto, através do envio de links e vídeos com instruções, mas sem sucesso.

Posteriormente, a consumidora solicitou o agendamento de uma visita técnica. A fabricante informou que o agendamento ocorreria no prazo de até três dias. No entanto, até a presente data, não houve retorno, tampouco a realização da visita técnica prometida.

Cansada da falta de resolução, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução para o problema.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o estorno do valor pago ou, alternativamente, a substituição do produto por um novo.

Notificamos ainda que V.S.^a 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, 30 de Junho de 2025 .

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 30/06/2025

Ass. do consumidor(a): _____

FRANCISCA EDINEUZA FERREIRA CRUZ