

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA**Número de Atendimento:** 2607056400100065301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**Razão Social:** LG Electronics do Brasil LTDA.**Nome Fantasia:** LG Electronics**CPF/CNPJ:** 01.166.372/0001-55**Endereço de Correspondência:** Avenida Dom Pedro I - W 7777 - Jardim Baronesa - Taubaté - SP - 12091-000**Telefone Institucional:** (12) 3411-3814**E-mail Institucional:** aline.feres@lge.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 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **01/09/2026 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/aas-khwa-kpf>**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** Dionas Merandolino dos Santos - **CNPJ/CPF:** 611.071.023-75**Endereço:** Rua 4 - 26 - Horto - Maracanaú - CE - 61909-330**Telefone:** (85) 98870-6896**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****Relato:**

O consumidor relata que adquiriu uma geladeira da parte reclamada há aproximadamente dois anos e meio. Entretanto, constatou um defeito no motor do produto, uma vez que, de um dia para o outro, todos os alimentos armazenados encontravam-se descongelados. Ressalta, ainda, que a

porta da geladeira possui um selo de garantia informando que o motor conta com garantia de 10 (dez) anos.

Diante da situação, o consumidor dirigiu-se à loja onde adquiriu o produto, ocasião em que recebeu orientações acerca dos procedimentos a serem adotados, bem como os canais de atendimento da parte reclamada.

No dia 07/07, mesma data em que compareceu à loja, o consumidor entrou em contato com a reclamada para solicitar o envio de um técnico à sua residência, a fim de realizar a vistoria técnica e providenciar o reparo do produto. Após a abertura do atendimento e a realização dos procedimentos solicitados, a reclamada informou, inicialmente, que a visita técnica ocorreria entre os dias 08/07 e 10/07. Contudo, transcorrido o prazo informado, nenhum técnico compareceu ao endereço do consumidor.

Em razão do não comparecimento, o consumidor entrou novamente em contato com a reclamada, sendo informado de que a visita técnica seria reagendada para o dia 13/07. Todavia, novamente o atendimento não foi realizado. Posteriormente, os prazos foram sucessivamente prorrogados para os dias 24/07 e, em seguida, 28/07, sem que houvesse o comparecimento de qualquer técnico ou a efetiva prestação do serviço.

Após a última data informada, o consumidor foi surpreendido com a informação de que o atendimento havia sido encerrado pela reclamada, sem que o problema tivesse sido solucionado. Desde então, não recebeu qualquer retorno ou manifestação por parte da empresa.

O consumidor ressalta, ainda, que os técnicos responsáveis pelo atendimento apresentaram justificativas diversas para o não comparecimento, alegando, em diferentes momentos, questões relacionadas à localidade e à suposta ausência do consumidor na residência. Contudo, afirma que permaneceu à disposição durante todo o período, prestando todas as informações necessárias e adotando as medidas cabíveis para viabilizar a realização da vistoria técnica. Apesar disso, os profissionais responsáveis não colaboraram para a solução do problema, impondo sucessivos obstáculos à prestação do serviço.

Ademais, até a presente data, a reclamada não apresentou qualquer solução para a demanda, permanecendo o consumidor privado do uso da geladeira, produto essencial para a adequada conservação de alimentos. Em decorrência da demora injustificada na resolução do problema, diversos alimentos armazenados foram perdidos em razão do seu perecimento.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer, com urgência, que a reclamada providencie o envio de equipe técnica para realizar o conserto do produto ou, alternativamente, efetue a substituição da geladeira por outra de modelo similar ou superior, em perfeitas condições de funcionamento.

Maracanaú/CE, 10 de Agosto de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____