



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.06.0564.001.00048-3

**Data/Hora de Abertura:** 25/06/2026 às 09:36:50

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** Antonia Natalina Lobo Madeira

**CPF do Consumidor:** 015.844.943-60

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Zenir Moveis	J ALVES E OLIVEIRA LTDA	41.426.966/0023-88	26.06.0564.001.00048-301
ELECTROLUX DO BRASIL S/A	ELECTROLUX DO BRASIL S/A	76.487.032/0001-25	26.06.0564.001.00048-302

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

**Assunto:** Refrigerador / freezer

**Problema:** Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

**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



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

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 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.

#### **TRATATIVAS**

---

25/06/2026 - **Audiência**



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

**Situação:** Aberta