



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00048-3

Data/Hora de Abertura: 14/10/2025 às 10:21:44

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: RAFAELA DE OLIVEIRA BARBOSA

CPF do Consumidor: 063.344.783-89

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
LG Electronics	LG Electronics do Brasil LTDA.	01.166.372/0001-55	25.10.0564.001.00048-301
Luizaseg	Luizaseg Seguros S/A	07.746.953/0001-42	25.10.0564.001.00048-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Demais Seguros

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata a consumidora que, no mês de novembro de 2021, adquiriu uma televisão do modelo “Smart TV 55 LED LG”, tendo pago o valor total de R\$ 3.491,16 (**três mil, quatrocentos e noventa e um reais e dezesseis centavos**). Além da compra do aparelho, a consumidora



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

contratou, na mesma ocasião, um seguro de garantia estendida pelo valor de R\$ 1.003,27 (**mil e três reais e vinte e sete centavos**), com período de cobertura compreendido entre 28 de novembro de 2022 e 28 de novembro de 2025.

Em agosto de 2025, diante de um defeito apresentado pela televisão, a consumidora acionou a seguradora. Foi enviado um técnico para realizar a avaliação do equipamento e, após a vistoria, foi informado que seria enviada uma peça para o reparo. No entanto, devido a uma situação não esclarecida, a referida peça não foi entregue.

Posteriormente, a seguradora informou à consumidora que a fabricante (LG) realizaria contato para efetuar a troca do aparelho. A consumidora, no entanto, manifestou não ter mais interesse na substituição do produto, requerendo, em vez disso, o reembolso do valor pago.

Em contato com a fabricante, foi informado à consumidora que a seguradora havia autorizado apenas a troca do produto. Após relatar à seguradora o ocorrido, esta afirmou que, de fato, a consumidora teria o direito de optar pelo reembolso e, com isso, uma nova solicitação foi feita à fabricante, sendo inclusive encaminhados os dados bancários da consumidora.

Diante da ausência de solução definitiva por parte de ambas as empresas envolvidas, a consumidora dirigiu-se a este órgão em busca de uma resolução efetiva.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o reembolso do valor pago pela televisão, no montante de R\$ 3.491,16 (três mil, quatrocentos e noventa e um reais e dezesseis centavos)

TRATATIVAS

14/10/2025 - **Carta**

Situação: Aberta