



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00065-3

Data/Hora de Abertura: 26/08/2026 às 08:47:26

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: Valéria Maria Mendes de Lima

CPF do Consumidor: 034.066.823-75

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
MAGAZINE LUIZA S/A	MAGAZINE LUIZA S/A	47.960.950/0904-49	26.08.0564.001.00065-301
Magazine Luiza	Magazine Luiza S.A.	47.960.950/0001-21	26.08.0564.001.00065-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa

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

Relato:

A consumidora relata que, no dia 30/06/2026, realizou a compra de um produto no site oficial da reclamada, qual seja, um Fogão Monaco Plus 4 Bocas Branco Bivolt.



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

Informa que o produto foi entregue antes do prazo inicialmente informado pela reclamada, o que lhe causou surpresa. No momento da entrega, a consumidora solicitou ao entregador auxílio para desempacotar o produto, porém este informou que não poderia intervir ou prestar qualquer auxílio.

Após retirar a embalagem, a consumidora constatou que o produto estava danificado, apresentando um dos reguladores das bocas ausente e manchas em sua superfície. Diante disso, manteve o produto guardado e devidamente conservado, a fim de contatar a reclamada e solicitar a substituição do produto danificado.

A consumidora afirma que realizou diversas tentativas de contato com a reclamada, por meio de mensagens e ligações, sem obter êxito na resolução de sua demanda, recebendo apenas atendimento automatizado por inteligência artificial ou não obtendo atendimento satisfatório junto à central de atendimento.

Posteriormente, dirigiu-se a uma loja física da reclamada em busca de auxílio. Na ocasião, um representante da empresa informou que uma equipe seria enviada para recolher o produto defeituoso e realizar a substituição por outro novo, estando a coleta prevista para o dia 04/07/2026. Contudo, até a presente data, a equipe não compareceu para realizar o recolhimento.

Ressalta, ainda, que realizou diversas tentativas para solicitar o estorno integral do valor pago pelo produto, no montante de R\$ 605,67 (seiscentos e cinco reais e sessenta e sete centavos). Todavia, até o momento, também não recebeu o referido estorno.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorreu a este Órgão em busca de uma solução satisfatória para sua demanda.

Pedido:

A consumidora requer, portanto, o estorno integral do valor pago, no montante de R\$ 605,67 (seiscentos e cinco reais e sessenta e sete centavos).

TRATATIVAS

26/08/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta