



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.07.0564.001.00044-301

Reclamante: GLAYLSON DE SOUSA SOARES, CPF: 041.974.093-70, **Endereço:** 7 - 281 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61919-050, **Telefone:** (85) 99909-8567

Reclamada: MAGAZINE LUIZA S/A, **CNPJ:** 47.960.950/0918-44, **Endereço:** Rua 46 - LOJA: 01- A; CONJ: JEREISSATI II; - Número 20/30 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-060

Reclamada: Whirlpool S.A. Unidade de Eletrodomésticos, **CNPJ:** 59.105.999/0028-04, **Endereço:** Rua Olympia Semeraro - 675 - Jardim Santa Emília - São Paulo - SP - 04183-090

Aos 24 de agosto de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada Whirlpool SA, a sra. Fabricia Beatriz Barros Guimarães Veloso, inscrita no CPF de Nº 44568063892, e-mail: fabriciaveloso1906@gmail.com, esta última com presença virtual e ausente representantes da empresa reclamada Magazine Luiza S/A.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Fabricia Beatriz, ofertou proposta de acordo em audiência da seguinte maneira, Troca do produto reclamado por outro de modelo superior (Máquina de Lavar 13Kg Branca Consul com Dosagem Econômica - CWH13ABBNA)

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que aceita a proposta de acordo ofertada em audiência, o consumidor solicita que se possível, seja trocado antes dos 30 dias úteis, em virtude de já está a dias sem o produto e prejudicando a sua organização.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertou proposta de acordo, em trocar o produto por um modelo superior, proposta aceita pelo consumidor. Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada carta de preposto, defesa administrativa,

Ante o exposto, e ACORDO FIRMADO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação acima qualificadas, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Importante ressaltar que, em caso de descumprimento do acordo supra, o Órgão procederá com a inclusão da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como NÃO ATENDIDA, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

Fica ainda a parte autora ciente de que deverá informar o cumprimento do presente acordo dentro do prazo de até 10 (dez) dias úteis, bem como deverá informar dentro do mesmo prazo descumprimento, caso haja.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e o preposto da parte reclamada.

Maracanaú/CE, 24 de agosto de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro
Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú

Glaysen de Sousa Soares
GLAYLSON DE SOUSA SOARES (Reclamante)

AUSENTE
MAGAZINE LUIZA S/A (Reclamada)

PRESEÇA VIRTUAL
Fabricia Beatriz Barros Guimarães Veloso (Preposta)
Whirlpool S.A. Unidade de Eletrodomésticos (Reclamada)

