



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00029-3

Data/Hora de Abertura: 12/05/2026 às 08:50:49

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: INGRID FIGUEIREDO DUARTE

CPF do Consumidor: 061.801.093-97

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Magazine Luiza	Magazine Luiza S.A.	47.960.950/0001-21	26.05.0564.001.00029-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Lavadora de roupa, louça e secadora

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

Relato:

Relata a consumidora que, em 22 de abril de 2026, adquiriu, por meio do aplicativo oficial da reclamada, uma máquina de lavar da marca Electrolux, pelo valor total de R\$ 1.928,96 (mil novecentos e vinte e oito reais e noventa e seis centavos), pagos em 5 (cinco) parcelas no cartão de crédito, estando a primeira parcela já quitada.

O produto foi entregue em 28 de abril de 2026. Contudo, ao tentar utilizar a máquina pela primeira vez, em 29 de abril, a consumidora constatou que o painel de controle se encontrava avariado.



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

Na tarde do mesmo dia, dirigiu-se até uma agência da reclamada, ocasião em que foi informada de que o problema decorria de defeito na placa eletrônica, sendo orientada a solicitar a troca do produto.

Entretanto, ao entrar em contato com o SAC da reclamada em 30 de abril de 2026, foi informada de que não seria possível realizar a troca do produto, mas apenas o reembolso, o qual dependeria da empresa parceira, no caso, a Electrolux.

Seguindo as orientações recebidas, em 02 de maio de 2026, a consumidora encaminhou fotografias do produto por meio do chat do aplicativo, sendo informada de que o contato da Electrolux ocorreria no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas. Contudo, transcorrido o prazo sem qualquer retorno, em 05 de maio de 2026 a consumidora solicitou o cancelamento da compra por meio do aplicativo, considerando que ainda se encontrava dentro do prazo legal de 7 (sete) dias para arrependimento.

Em 08 de maio de 2026, após novo contato com a reclamada, foi novamente informado o prazo de mais 48 (quarenta e oito) horas para solução da demanda. Após o esgotamento deste prazo, foi concedido novo prazo adicional de 24 (vinte e quatro) horas, igualmente sem cumprimento.

Diante dos diversos prazos descumpridos e da ausência de solução eficaz, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca da resolução da demanda.

Pedido: Diante do exposto, requer o recolhimento do produto danificado em sua residência, bem como a devolução integral dos valores pagos.

TRATATIVAS

12/05/2026 - **Carta**
Situação: Aberta