



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00041-3

Data/Hora de Abertura: 15/10/2026 às 09:50:19

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: LUCILEIDE COSTA DA SILVA

CPF do Consumidor: 367.296.393-34

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
NOVINHO PECAS	TAILANDIA DE SOUSA TAVARES LTDA	03.223.891/0001-33	26.10.0564.001.00041-301
Loja Electrolux	Loja Electrolux Comércio Virtual de Eletrodoméstico	13.986.197/0001-21	26.10.0564.001.00041-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Lavadora de roupa, louça e secadora

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

Relato:



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

A Reclamante é proprietária de uma máquina de lavar roupas adquirida em 24/10/2025, conforme Nota Fiscal nº 2315569. O produto apresentou defeito em agosto de 2026, consistente na interrupção do fluxo e entrada de água.

Visando à solução do problema, a consumidora acionou a assistência técnica. O técnico responsável compareceu ao local, efetuou a substituição de uma peça e retirou-se do imóvel sem realizar nenhum teste de funcionamento no eletrodoméstico. Logo após, a consumidora constatou que o equipamento permanecia inoperante e com o mesmo defeito.

Ao solicitar o retorno do técnico, este alegou verbalmente que o aparelho estaria funcionando normalmente, contudo, recusou-se novamente a efetuar os testes práticos na presença dos moradores. Cumpre destacar a conduta negligente do profissional, que, ao ser informado de que a proprietária da casa seria chamada para acompanhar o atendimento, dispensou a presença da responsável e retirou-se do local sem sanar a falha. Sem solução definitiva, buscou o Procon na busca de intermediação.

Pedido:

Requer a consumidora que a reclamada:

Promova a substituição da máquina de lavar por outra nova da mesma espécie, em perfeitas condições de uso e funcionamento, tendo em vista a ineficácia dos serviços prestados e a essencialidade do produto.

TRATATIVAS

15/10/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta