



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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**

**Número de Atendimento:** 2605056400100029301

**Data de retorno do consumidor(a):** 22/05/2026

**Horário:** 10h

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** INGRID FIGUEIREDO DUARTE

**CNPJ/CPF:** 061.801.093-97

**Endereço:** Rua 58 - casa 80 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-200

**Telefone:** (85) 99974-1213

**E-mail:** ingridfigueredo2012@gmail.com

**DADOS DO FORNECEDOR**

**Razão Social:** Magazine Luiza

**Nome Fantasia:** Magazine Luiza

**CPF/CNPJ:** 47.960.950/0001-21

**Endereço de Correspondência:** Rua do Comércio - NR 1965 - Centro - Franca - SP - 14400-660

**Telefone Institucional:** (16) 99388-5415

**E-mail Institucional:** sac\_procon@magazineluiza.com.br

**DOS FATOS**

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

**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.

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.



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

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.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 12 de Maio de 2026 .

---

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**PROCON - MARACANAÚ**

---

**PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente**

Ciente e de acordo:

---



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

INGRID FIGUEIREDO DUARTE - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_