

PROCESSO F.A Nº: 2607056400100044301

RECLAMANTE: GLAYLSON DE SOUSA SOARES **CPF:** 041.974.093-70

RECLAMADA 1: MAGAZINE LUIZA S/A **CNPJ:** 47.960.950/0918-44

RECLAMADA 2: WHIRLPOOL S.A UNIDADE DE ELETRODOMÉSTICOS. **CNPJ:** 59.105.999/0028-04

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor GLAYLSON DE SOUSA SOARES em face dos fornecedores MAGAZINE LUIZA S/A e WHIRLPOOL S.A UNIDADE DE ELETRODOMÉSTICOS., através da qual expõe que adquiriu junto à MAGAZINE LUIZA, uma lavadora Consul 12 kg, pelo valor de R\$ 1.999,00 reais. Após dois meses de uso, o produto apresentou vício de qualidade, com ruído anormal, sendo acionada a garantia do fabricante. Após atendimento técnico, foi constatada a necessidade de substituição de peças, com prazo de 15 a 20 dias para reparo. O reclamante solicitou a substituição do produto, em razão de sua essencialidade, mas teve o pedido negado. Aduz ainda, que até o presente momento não houve nenhuma resolução administrativo.

Após análise dos autos, constatou-se que as empresas reclamadas foram devidamente notificadas acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls.51 dos autos, o fornecedor WHIRLPOOL S.A UNIDADE DE ELETRODOMÉSTICOS apresentou proposta de acordo com a substituição por outro de modelo superior. Por sua vez, a MAGAZINE LUIZA S/A não compareceu ao ato, tampouco se fez representar por preposto. Facultada a palavra ao consumidor, este se manifestou de forma expressa declarando estar de acordo com as manifestações apresentadas pela reclamada.

Tendo em vista a proposta de acordo apresentada pela empresa, o que foi aceito pelo consumidor, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 25 de agosto de 2026.



Documento assinado digitalmente

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Data: 02/09/2026 08:40:53-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando esclarecimentos, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 51, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 25 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.01 15:11:01
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú