



Siarom Consul



12:22 ✓✓

Siarom Consul

Temos disponibilidade para dia 03/07/26 em
horário comercial de 08h às 17h

Ok

12:30 ✓✓

3 de julho de 2026

Boa tarde, o agendamento está confirmado
para ainda hoje?

16:34 ✓✓

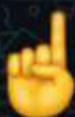
6 de julho de 2026

Bom dia, o técnico veio olhar a máquina no
sábado, gostaria do número da ordem de
serviço

10:01 ✓✓

Você

7015559610



10:12



Sexta-feira

Bom dia, gostaria que me enviasse o laudo
da máquina

07:29 ✓✓



Mensagem





Sophia · agora

A gente ia levar ela para esse lu...

Responder

Marcar como lida

Silenciar

deseja falar.

Pode me explicar, em detalhes, o motivo do seu contato? Sem essa informação **não consigo te transferir.**

13:07



Fim do prazo de 30 dias da garantia 13:07 ✓✓

Não se preocupe, vou te transferir para o nosso time especializado. Aguarde um momentinho, por favor. 😊

13:07

Ah, deixa eu te explicar, se tivermos 5 minutos sem trocar mensagens ou respostas, o atendimento cairá automaticamente. Mas você pode retornar o atendimento me chamando por aqui. 😊

13:07



13:10 ✓✓



13:14 ✓✓

Mensagem não lida: 1

Olá! Tudo bem com você? Meu nome é Luiz Otávio e falo em nome da ❤️ Consul ❤️. Como posso te ajudar hoje? Anote o protocolo dessa conversa, por gentileza: 99730015194740

13:27



Mensagem





Consul Atendimento



Gostaria de saber onde farei a troca se será direto na loja ou com vocês

17:15 ✓✓

Glayslon, a possibilidade de troca será negociada com o setor responsável. Eles só fazem a negociação após a troca das peças e o primeiro reparo do produto.

17:18

Se passar dos 30 dias eu não aceitarei o concerto, me informei hoje no Decon

17:19 ✓✓

Apenas gostaria do laudo que foi feito e saber como será o procedimento de troca

17:24 ✓✓

Glayslon, compreendemos totalmente sua insatisfação com o tempo de espera para o reparo e lamentamos sinceramente qualquer transtorno que isso esteja causando.

Sabemos que depender de um produto que precisa de conserto gera frustração, principalmente quando há expectativa de um atendimento mais ágil.

Quero esclarecer que estamos acompanhando seu caso e que a demora está relacionada a fatores logísticos e operacionais que, infelizmente, fogem do nosso controle direto, mas que fazem parte do processo para garantir segurança e qualidade no reparo.

Vou deixar registrado as informações que você me passou no sistema, tudo bem?

17:25



Mensagem





continuidade ao reparo do seu produto.

É muito importante aguardar a chegada das peças e a substituição que a assistência achar necessário.

É importante a assistência realizar o primeiro reparo, apenas com ele o setor responsável poderá dar continuidade ao seu caso.

Alguma dúvida?

17:13

Quero deixar claro que ontem receber uma mensagem informando que as peças chegariam apenas no dia 27, o prazo limite da garantia e dia 22, após esse dia não aceitarei o concerto da máquina e sim meu dinheiro de volta ou uma outra máquina

17:15 ✓✓

Gostaria de saber onde farei a troca se será direto na loja ou com vocês

17:15 ✓✓

Glaysen, a possibilidade de troca será negociada com o setor responsável. Eles só fazem a negociação após a troca das peças e o primeiro reparo do produto.

17:18

Se passar dos 30 dias eu não aceitarei o concerto, me informei hoje no Decon

17:19 ✓✓

Apenas gostaria do laudo que foi feito e saber como será o procedimento de troca

17:24



Glaysen, compreendemos totalmente



Mensagem





12Kg Branca
com Dosagem
Econômica e
Ciclo Edredom -
CWH12BB

**Ver detalhes do
Agendamento**



Horário

Não
informado

Serviço

Reparo de
Produto

Endereço

RUA 7, 281 |
ACARACUZINHO
-
MARACANAU
- CE

Motivo

BARULHO

Assistência Técnica

SIAROM -
TECH
COMERCIO
DE
REFRIGERAC
E SERVICOS
LTDA

Telefone

(85) 3371-
4049

Data da Solicitação

21/06/2026



+55 11 98699-0644



No momento, te auxilio em algo mais ?

15:10



Não

15:10



Mensagens não lidas: 4

O número do protocolo do seu atendimento
é: [4001238798](#)

15:10



Me faz um favor?! Avalia o MEU
atendimento? Lembrando que a nota 5
significa que gostou do meu atendimento
😊 Conto com a sua avaliação e tenha um
ótimo dia, até mais! 😊 Consul agradece o
contato!

15:11



Foi um prazer atender você e sempre que
precisar estaremos disponíveis por aqui
neste canal.
Você pode me ajudar agora? Preciso
que avalie meu atendimento, é muito
importante pra mim. Lembrando que a nota
é de 1 à 5, onde 5 significa que você gostou
do meu atendimento! Tenha uma excelente
semana! Se cuide!! 😊

15:11



E qual nota você daria ao operador que te
atendeu nesse contato? Considerando 1
para péssimo e 5 para ótimo

- 5 - Ótimo
- 4 - Bom
- 3 - Neutro
- 2 - Ruim
- 1 - Péssimo

15:11



Mensagem





+55 11 98699-0644



14:49 ✓✓

Poderia me dar uma resposta concreta?
Já estou a 30 minutos e não obtive uma
conclusão

14:53 ✓✓

Apenas quero saber como prosseguir com a
troca ou a devolução do valor pago

14:54 ✓✓



14:57 ✓✓

Mas uma vez parece que não vou obter
informações, deixo claro que solícito a
troca ou a devolução do valor, e estou
recusando o reparo pois o prazo já se
venceu, não tendo resposta irei acionar
o Procon e o juizado especial cível, pois
durante todo esse tempo tentei fazer a
troca, tive prejuízos materiais

15:00 ✓✓

Consta em sistema que seu caso esta sendo
acompanhado por um setor responsável,
esse setor vai entrar em contato com você
ainda hoje para seguir com o caso e dar uma
solução

15:00

Muito obrigado por informar, vou registrar
no sistema essa informação e o setor vai
avaliar a situação para dar uma solução

15:07

No momento, te auxilio em algo mais ?

15:10

Não

15:10 ✓✓

Mensagens não lidas: 4



Mensagem





+55 11 98699-0644



Apenas para sua segurança, poderia me confirmar o NOME COMPLETO e os 3 primeiros dígitos do CPF por favor?

14:37

Glayslon de Sousa Soares
041

14:37 ✓✓

14:41 ✓✓

14:45 ✓✓

Muito obrigado

14:48

Ok

14:48 ✓✓

?

14:49 ✓✓

Poderia me dar uma resposta concreta?
Já estou a 30 minutos e não obtive uma conclusão

14:53 ✓✓

Apenas quero saber como prosseguir com a troca ou a devolução do valor pago

14:54 ✓✓

?

14:57 ✓✓

Mas uma vez parece que não vou obter informações, deixo claro que solícito a troca ou a devolução do valor, e estou recusando o reparo pois o prazo já se venceu, não tendo resposta irei acionar o Procon e o juizado especial cível, pois durante todo esse tempo tentei fazer a troca, tive prejuízos materiais

15:00 ✓✓

Consta em sistema que seu caso esta sendo acompanhado por um setor responsável



Mensagem





+55 11 98699-0644



14:29 ✓✓

Olá, tudo bem? 😊 Seja bem-vindo(a) à Central de Relacionamento Consul! Eu sou Miller e ficarei responsável por atender você. Com quem eu falo?

14:33

Deseja falar sobre uma ordem de serviço, correto?

14:33



Sobre o prazo de 30 dias que se encerrou hoje

14:34 ✓✓



Gostaria de saber onde solicito a troca ou a devolução do meu dinheiro

14:34 ✓✓

Entendido, vou verificar o seu caso

14:37



Ok

14:37 ✓✓

Apenas para sua segurança, poderia me confirmar o NOME COMPLETO e os 3 primeiros dígitos do CPF por favor?

14:37



Glayslon de Sousa Soares
041

14:37 ✓✓



14:41 ✓✓



14:45 ✓✓

Muito obrigado

14:48



Ok

14:48 ✓✓



Mensagem





Consul

+55 19 99342-5835



exato esteja em falta no estoque, estou aberto a analisar um modelo equivalente ou superior, conforme prevê a L... **Ler mais**

16:14 ✓✓

Hoje



Hoje estarei indo à loja onde comprei a máquina exigir a troca

06:37 ✓✓

Bom dia Glaylson, preciso que encaminhe a nota fiscal do produto, para complemento da análise de troca

10:08



Ok 10:09 ✓✓



10:10 ✓✓



A troca será feita hoje ainda?

13:05 ✓✓



Mensagem



MAGAZINE LUIZA S/A

CNPJ: 47960980091044 - IE: 063556502

QUARENTA E SEIS CJ JEREMISSATI II, 20

MARACANAÚ - CE

DANFE NFC-e

Documento Auxiliar da Nota Fiscal de Consumir Eletrônica

NFC-e não permite aproveitamento de crédito de ICMS

ITEM QTDE	CODIGO	DESCRICAO	VL. ITEM (R\$)	TOT. ITEM (R\$)
001	7549977	LAVADORA DE ROUPAS CONSUL 12KG CWH12BB	1.999.00	1.999.00

TOTAL: R\$ 1.999.00

Cartão de Crédito: R\$ 1.999.00

Val. Acres. Tributos R\$ 979.51 (49.00%) Fonte: IBPT FEDERAIS 21.00%
ESTADUAIS 28.00% MUNICIPAIS 0%

Consulte pela Chave de acesso em

<http://www.sefaz.ce.gov.br/nfce/consulta>**CHAVE DE ACESSO**

2232 0447 9609 5009 1844 0507 9000 0041 7511 7761 8973

CONSUMIDOR

GLAYLSON DE SOUZA SOARES

CPF: 04197409370

Via Consumidor

NFC-e n. 4175 Serie 79 14/04/2026 15:01

Protocolo de autorização: 223250317086051

Data de autorização: 14/04/2026 15:02





Consul Atendimento



Venho para deixar registrado que irei à loja e pedirei meu dinheiro de volta ou a troca da máquina, segundo o artigo 18, parágrafo 3 do código de defesa do consumidor, a loja é obrigada a realizar a troca, pois é um item essencial no meu lar, vou tentar de forma amigável caso não resolva entrarei com uma ação cível e irei formalizar uma denuncia no Procon, pois já estou a 15 dias sem utilizar a máquina

10:28 ✓✓

Entendo e peço desculpas em nome da Consul pelo transtorno , troca é com a loja precisa ver qual prazo e regras , já aqui na fabricante a garantia cobre reparo

10:31

O codigo de defesa do consumidor da direito a marca de realizar o primeiro reparo

10:31

Consul Atendimento

O codigo de defesa do consumidor da direito a marca de realizar o primeiro reparo

O código de defesa dá direito a marca, mas como é um item essencial o consumidor tem o direito a troca antes dos 30 dias, artigo 18, parágrafo 3, a máquina tem menos de 3 meses e veio com um vício de fabrica

10:34 ✓✓

Entendo seu ponto de vista mas por ser primeiro reparo nao tem opção de troca

10:41

O primeiro reparo tem que acontecer

10:41



Mensagem





Entendo seu ponto de vista mas por ser primeiro reparo nao tem opção de troca

10:41

O primeiro reparo tem que acontecer

10:41

A jurisprudência dos tribunais brasileiros (incluindo decisões consolidadas no Jusbrasil - Máquina de Lavar Bem Essencial) determina que a máquina de lavar roupas é um bem essencial para a dignidade e rotina de uma família. O parágrafo 3º diz expressamente que, se o produto for essencial, o consumidor tem o direito de fazer uso imediato das alternativas de troca ou reembolso, sem precisar dar o prazo de 30 dias para a fábrica

10:41 ✓✓

Entendo seu ponto de vista mas por ser primeiro reparo nao tem opção de troca, O primeiro reparo tem que acontecer

10:43

Hoje completa 12 dias que foi aberto o chamado da garantia, e estou a 15 dias com a máquina parada, o técnico da autorizada ficou de ir ontem e não compareceu

10:43 ✓✓

Vi que teve visita ontem , Quando uma visita acontece o técnico tem 48 Horas úteis para lançar o laudo em sistema e peças, Te oriento a entrar em contato novamente após 48 horas úteis para vermos se já tem laudo e pedido de peças



Mensagem





Você

Hoje completa 12 dias que foi aberto o chamado da garantia, e estou a 15 dias com a máquina parada, o técnico da autorizada ficou de ir ont...

Entendi

10:44

Peço desculpas em nome da consul pela visita nao cumprida

10:44

Estou acionando a assistencia agora

10:45

Pedindo que te liguem com urgencia para agendar nova visita

10:45

Consul Atendimento

Vi que teve visita ontem , Quando uma visita acontece o técnico tem 48 Horas úteis para lançar o laudo em sistema e peças, Te oriento ...

Não teve visita, hoje irei na loja se não for resolvido verei se estou enganado sobre meus direitos, ou se você estão acima da lei

10:45 ✓✓

Ontem tive que faltar o emprego na espera da visita, agora se forem, tem que agendarem para um horário que estarei em casa

10:46 ✓✓

Estou acionando a assistencia agora, Pedindo que te liguem com urgencia para agendar nova visita, por favor aguarde contato

10:46

Se preferir ir na loja também fica a seu criterio agendam por la também

10:47



Mensagem



 Consul Atendimento 

parada, o técnico da autorização ficou de ir ont...

Entendi

10:44

Peço desculpas em nome da consul pela visita não cumprida

10:44

Estou acionando a assistência agora

10:45

Pedindo que te liguem com urgência para agendar nova visita

10:45

Consul Atendimento 

Vi que teve visita ontem, Quando uma visita acontece o técnico tem 48 Horas úteis para lançar o laudo em sistema e peças, Te oriento ...

Não teve visita, hoje irei na loja se não for resolvido verei se estou enganado sobre meus direitos, ou se você estão acima da lei

10:45 ✓✓

Ontem tive que faltar o emprego na espera da visita, agora se forem, tem que agendarem para um horário que estarei em casa

10:46 ✓✓

Estou acionando a assistência agora, Pedindo que te liguem com urgência para agendar nova visita, por favor aguarde contato

10:46

Se preferir ir na loja também fica a seu critério agendam por lá também

10:47

Vou saber lá, se o código de defesa do consumidor funciona, por parece que por aqui não

10:48 ✓✓



Mensagem



Detalhe do Trâmite de Complemento da reclamação

10/07/2026 Consul
10:15:16

Olá Glaylson, bom dia!

Meu nome é Raquel e serei responsável pelo seu atendimento junto a plataforma do consumidor.gov.br como representante da Consul através do protocolo 4001238798 .

De imediato, pedimos desculpas pelo transtorno e pela necessidade de nos acionar através da Plataforma do consumidor.gov.br porém agradecemos pela oportunidade de melhoria em nossos processos que foi criada por esta demanda.

Verificamos que o atendimento tecnico foi realizado, no momento as peças diagnosticadas para troca esta em processo de faturamento, faremos novo contato para informar a previsão de entrega das mesmas.

Aproveitamos para explicar um pouco sobre a plataforma do Consumidor.Gov: A empresa possui um prazo de até 10 dias úteis para analisar e retornar a sua solicitação com os próximos passos para a finalização do seu atendimento, lembrando que o acompanhamento será mantido até a conclusão.

Em seguida, você terá até 20 dias para avaliar a resposta recebida, classificar sua reclamação como resolvida ou não resolvida e indicar o grau de satisfação com o atendimento prestado pela nossa empresa.

Qualquer outra dúvida, nos retorne através dessa plataforma clicando no botão interagir com o "Fornecedor".

Atenciosamente,
Raquel
Equipe – Consul



Consumidor

consumidor.gov.br



Marca/Modelo/Fabricante

Consul CWH12BB Consul

Detalhe do Trâmite de Resposta do fornecedor



13/07/2026

Magazine Luiza - Loja Física

13:50:46

Olá, Glaylson! Tudo bem com você? Espero que sim!

Me chamo Daniely e faço parte da equipe Magalu. Estou aqui para te ajudar com a sua publicação e acompanharei de perto até que tudo esteja resolvido da melhor forma possível.

Deixei uma mensagem na sua postagem pública apenas como uma medida de segurança, para garantir que o prazo da plataforma não expire e sua reclamação não seja encerrada indevidamente.

Ah, e um pedido importante: se possível, evite avaliar atendimento por enquanto. A avaliação finaliza conversa na plataforma e, com isso, ficamos impedidos de seguir com o suporte por lá.



Conte comigo no que precisar! Estou à disposição. ❤️

Atenciosamente,
Daniely
Consumidor.Gov

Confira os nossos canais de atendimento e perguntas frequentes: <https://atendimento.magazineluiza.com.br>

[Avaliar Resposta de Fornecedor](#)

de Fornecedor

Fornecedor

Serviço

Detalhe do Trâmite de Complemento da reclamação X

13/07/2026

Magazine Luiza - Loja Física

13:49:57

Olá Glaylson, tudo bem?

Após acionar área responsável, obtive o seguinte retorno:
"Boa tarde!

A Whirlpool não está no pólo passivo da demanda, localizamos um cadastro em nome do consumidor, porém a revenda não nos acionou.

Se o consumidor aceitar nosso acompanhamento interno, favor abrir o protocolo via <https://www.portalrevendawhirlpool.com.br/Login/Login.aspx>.

Abaixo Histórico de Atendimento para apresentar sua defesa:

Modelo: CWH12BBBNA

Série: CI5535182

NF: 4175

Data da compra: 14.04.2026

OS 7015559610 - Em Andamento

21.06.2026 - Defeito Reclamado: BARULHO

03.07.2026 - Em processo AT, FALTA PEÇA NO ESTOQUE

Peças trocadas/Laudo técnico: N/A

Atenciosamente,
Yasmin Nascimento.
Especializado SAR"

Pedimos que siga conforme as instruções repassadas, pois o produto se encontra dentro do prazo de garantia de fábrica.

Permaneço à disposição!

Atenciosamente,
Daniely- Consumidor.gov





Marca/Modelo/Fabricante

Consul CWH12BB Consul

Detalhe do Trâmite de Complemento da reclamação

07/07/2026

Magazine Luiza - Loja Física

12:08:38

Olá, Glaylson! Tudo bem?

Aqui é a Daniely, assistente de operações especiais do Magalu. Estou em contato referente ao seu processo 20260700015411255, registrado via Consumidor.Gov

Pedimos desculpas por não termos conseguido responder e entrar em contato anteriormente. A plataforma Consumidor.Gov apresentou inconsistências e instabilidade comprovadas, o que alterou o prazo padrão de resposta pública de 10 dias para 15 dias.

Estamos analisando sua solicitação junto à loja e à área responsável para providenciar o devido atendimento. Assim que tivermos um retorno, entraremos em contato com você.



Além disso, poderia nos encaminhar evidências do contato com o fornecedor solicitando prazo para atendimento?

Aguardo seu retorno.

Qualquer dúvida estou à disposição! 🌹

Atenciosamente,
Daniely
Consumidor.Gov

de Fornecedor

Fornecedor

08:52

VoLTE 4G



Consumidor

consumidor.gov.br

Marca/Modelo/Fabricante Consol CWH12BB consoli
e

Andamento

Data	Descrição	Autor
04/07/2026	Abertura da reclamação	GLAYLSON DE SOUSA SOARES
07/07/2026	Visualizada pelo fornecedor	Magazine Luiza - Loja Física
07/07/2026	Complemento da reclamação	Magazine Luiza - Loja Física
07/07/2026	Complemento da reclamação	GLAYLSON DE SOUSA SOARES
13/07/2026	Complemento da reclamação	Magazine Luiza - Loja Física
13/07/2026	Resposta do fornecedor	Magazine Luiza - Loja Física
13/07/2026	Complemento da reclamação	GLAYLSON DE SOUSA SOARES
15/07/2026	Complemento da reclamação	GLAYLSON DE SOUSA SOARES
22/07/2026	Complemento da reclamação	GLAYLSON DE SOUSA SOARES

Avaliar Resposta
de FornecedorInteragir com o
Fornecedor

Serviço

um eletrodoméstico essencial por falha mecânica de um bem novo.

Pedido à Empresa

Diante do exposto, solicito a intervenção deste órgão de proteção ao consumidor para que a empresa Magazine Luiza proceda com: A substituição imediata do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, ou a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, conforme me faculta o Art. 18, § 1º, incisos I e II combinados com o § 3º do CDC. A aplicação das sanções administrativas cabíveis à empresa pela recusa ao cumprimento da legislação federal de defesa do consumidor. Termos em que peço deferimento. Maracanaú - CE, 04 de julho de 2026.

Informações Adicionais

Nome	Descrição
Nota Fiscal	4175 série 79
Data da Compra/Utilização do Serviço	14/04/2026
Número da Ordem de Serviço	7015559610
Marca/Modelo/Fabricante	Consul CWH12BB consul e



Andamento

Data	Descrição	Autor
04/07/2026	Abertura da reclamação	GLAYLSON DE SOUSA SOARES
07/07/2026	Verificação da reclamação	Marcelo de



No dia 14 de abril de 2026, adquiri uma máquina de lavar roupas na filial da Magazine Luiza localizada no Centro de Maracanaú - CE. Recentemente, o produto apresentou vício de fabricação (defeito) que impede o seu funcionamento adequado. Diante do problema, abri um chamado junto à assistência técnica autorizada no dia 22/06/2026. Inicialmente, a visita técnica foi agendada para o dia 03/07/2026, porém os técnicos não compareceram na data combinada, agravando a situação de vulnerabilidade em que me encontrava liguei diretamente para a assistência técnica autorizada para reaver a situação. A visita técnica só veio a ocorrer de fato hoje, no dia 04/07/2026. Na ocasião, o técnico constatou o defeito e informou que as peças de reposição demorariam entre 15 e 20 dias úteis para chegar e realizar o conserto. Considerando que a máquina de lavar é um produto essencial para a manutenção do lar e da higiene da minha família, e que já estou há pelo menos 15 dias sem a possibilidade de lavar minhas roupas em casa, dirigi-me imediatamente à loja física da Magazine Luiza no Centro de Maracanaú para buscar uma solução rápida. No estabelecimento, fui atendida pela funcionária Vânia, que se identificou como gerente do local. Ao relatar todo o histórico de descaso e o longo prazo de espera imposto pela assistência, solicitei formalmente a substituição imediata do produto, fundamentando meu pedido no Artigo 18, parágrafo 3º do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que autoriza a troca ou devolução imediata do valor em caso de vício em produto essencial, sem a necessidade de esperar o prazo de 30 dias. Para minha surpresa, a gerente Vânia recusou-se a efetuar a troca, alegando textualmente que "esta lei não se aplica ao caso" e exigindo que eu aguarde o prazo de garantia/reparo da assistência técnica. A negativa da loja viola frontalmente a legislação consumerista e a jurisprudência consolidada, visto que o consumidor não é obrigado a suportar o desamparo de ficar semanas sem um eletrodoméstico essencial por falha mecânica de um bem novo.



Pedido à Empresa

**PROTOCOLO:**

2026.07/00015411255

GESTOR: Ministério Público do Estado do Ceará -
DECON/CE**Data de Abertura:** 04/07/2026**COMO COMPROU/CONTRATOU:** Loja física**ASSUNTO:** Lavadora de roupa, louça e secadora**ÁREA:** Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos**PROBLEMA:** Produto danificado / não funciona -
Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de
garantia**SITUAÇÃO:** RESPONDIDA**Prazo para avaliação do consumidor:** 02/08/2026**Protocolos Fornecidos Pela Empresa**

Fui pessoalmente na loja

Descrição da Reclamação

No dia 14 de abril de 2026, adquiri uma máquina de lavar roupas na filial da Magazine Luiza localizada no Centro de Maracanaú - CE. Recentemente, o produto apresentou vício de fabricação (defeito) que impede o seu funcionamento adequado. Diante do problema, abri um chamado junto à assistência técnica autorizada no dia 22/06/2026. Inicialmente, a visita técnica foi agendada para o dia 03/07/2026, porém os técnicos não compareceram na data combinada, agravando a situação de vulnerabilidade em que me encontrava liguei diretamente para autorizada para reaver a situação. A visita técnica só veio a ocorrer de fato hoje, no dia 04/07/2026. Na ocasião, o técnico constatou o defeito e



Descrição da Reclamação

No dia 14 de abril de 2026, adquiri uma máquina de lavar roupas na filial da Magazine Luiza localizada no Centro de Maracanaú - CE. Recentemente, o produto apresentou vício de fabricação (defeito) que impede o seu funcionamento adequado. Diante do problema, abri um chamado junto à assistência técnica autorizada no dia 22/06/2026. Inicialmente, a visita técnica foi agendada para o dia 03/07/2026, porém os técnicos não compareceram na data combinada, agravando a situação de vulnerabilidade em que me encontrava liguei diretamente para a assistência técnica autorizada para reaver a situação. A visita técnica só veio a ocorrer de fato hoje, no dia 04/07/2026. Na ocasião, o técnico constatou o defeito e informou que as peças de reposição demorariam entre 15 e 20 dias úteis para chegar e realizar o conserto. Considerando que a máquina de lavar é um produto essencial para a manutenção do lar e da higiene da minha família, e que já estou há pelo menos 15 dias sem a possibilidade de lavar minhas roupas em casa, dirigi-me imediatamente à loja física da Magazine Luiza no Centro de Maracanaú para buscar uma solução rápida. No estabelecimento, fui atendida pela funcionária Vânia, que se identificou como gerente do local. Ao relatar todo o histórico de descaso e o longo prazo de espera imposto pela assistência, solicitei formalmente a substituição imediata do produto, fundamentando meu pedido no Artigo 18, parágrafo 3º do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que autoriza a troca ou devolução imediata do valor em caso de vício em produto essencial, sem a necessidade de esperar o prazo de 30 dias. Para minha surpresa, a gerente Vânia recusou-se a efetuar a troca, alegando textualmente que "esta lei não se aplica ao caso" e exigindo que eu aguarde o prazo de garantia/reparo da assistência técnica. A negativa da loja viola frontalmente a legislação consumerista e a jurisprudência consolidada, visto que o consumidor não é obrigado a suportar o desamparo de ficar semanas sem um eletrodoméstico essencial por falha mecânica de um bem novo.



Pedido à Empresa

Lavar Consul
12Kg Branca
com Dosagem
Econômica e
Ciclo Edredom -
CWH12BB

**Ver detalhes do
Agendamento**



Horário

Não
Informado

Serviço

Reparo de
Produto

Endereço

RUA 7, 281 |
ACARACUZINHO
-
MARACANAU
- CE

Motivo

BARULHO

Assistência Técnica

SIAROM -
TECH
COMERCIO
DE
REFRIGERAC
E SERVICOS
LTDA

Telefone

(85) 3371-
4049

Data da Solicitação

21/06/2026



suas Visitas Agendadas



Aguardando definição

**Em andamento**

Máquina de
Lavar Consul
12Kg Branca
com Dosagem
Econômica e
Ciclo Edredom -
CWH12BB

**Ver detalhes do
Agendamento**

**Horário**

Não
informado

Serviço

Reparo de
Produto

Endereço

RUA 7, 281 |
ACARACUZINHO
-
MARACANAU
- CE

Motivo

BARULHO

Assistência Técnica

SIAROM -
TECH
COMERCIO
DE
REFRIGERAC

Lavar Consul
12Kg Branca
com Dosagem
Econômica e
Ciclo Edredom -
CWH12BB

**Ver detalhes do
Agendamento**



Horário

Não
Informado

Serviço

Reparo de
Produto

Endereço

RUA 7, 281 |
ACARACUZINHO
-
MARACANAU
- CE

Motivo

BARULHO

Assistência Técnica

SIAROM -
TECH
COMERCIO
DE
REFRIGERAC
E SERVICOS
LTDA

Telefone

(85) 3371-
4049

Data da Solicitação

21/06/2026



suas Visitas Agendadas



Aguardando definição

**Em andamento**

Máquina de
Lavar Consul
12Kg Branca
com Dosagem
Econômica e
Ciclo Edredom -
CWH12BB

**Ver detalhes do
Agendamento**

**Horário**

Não
informado

Serviço

Reparo de
Produto

Endereço

RUA 7, 281 |
ACARACUZINHO
-
MARACANAU
- CE

Motivo

BARULHO

Assistência Técnica

SIAROM -
TECH
COMERCIO
DE
REFRIGERAC

←  Consul Atendimento



Vou deixar registrado as informações que você me passou no sistema, tudo bem?

17:25

Desculpas de problemas logísticos não me vem ao caso, o único prejudicado está sendo eu

17:28 ✓✓

Só espero que se não conseguirem agir para o concerto até o dia 22/07 sejam rápidos para a devolução do dinheiro ou outra máquina, pois já estou tendo prejuízos materiais mas minhas roupas que já estão a mais de 20 dias sem serem lavadas, lavando na mão apenas o necessário

17:31 ✓✓

Glaylson, entendo sua frustração. Novamente, peço desculpa em nome da Consul pelo ocorrido.

A única orientação que eu tenho nesse momento é para que aguarde a chegada das peças.

Eu posso lhe enviar o número da assistência técnica para você entrar em contato e tirar dúvidas, tudo bem?

17:34

Lembrando que se o chat ficar inativo por 5 minutos poderá ser finalizado.

Você deseja continuar o atendimento?

17:37

Eu não vou esperar 17:37 ✓✓

Minha espera será até o dia 22/07 17:37 ✓✓

 Mensagem



←  Consul Atendimento



Consul pelo ocorrido.

A única orientação que eu tenho nesse momento é para que aguarde a chegada das peças.

Eu posso lhe enviar o número da assistência técnica para você entrar em contato e tirar dúvidas, tudo bem?

17:34

Lembrando que se o chat ficar inativo por 5 minutos poderá ser finalizado.

Você deseja continuar o atendimento?

17:37

Eu não vou esperar 17:37 ✓✓

Minha espera será até o dia 22/07 17:37 ✓✓

Entendo, Glaylson.

Ajudando em algo mais? 17:38

Só gostaria do laudo feito, no momento só isso 17:38 ✓✓

Desde o dia 4/07 e ainda não recebi o laudo 17:39 ✓✓

O laudo já está registrado no nosso sistema. Apenas a assistência pode encaminhar o laudo para você. 17:40

Vou entrar em contato com eles se eu conseguir 17:40 ✓✓

No momento é só isso 17:41

 Mensagem

