

## NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

**Número de Atendimento:** 2605056400100029301

Ao representante legal de:

### **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

**Razão Social:** Magazine Luiza S.A.

**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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **17/06/2026 às 10:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional [protocolo\\_procon@maracanau.ce.gov.br](mailto:protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br), ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

E-mail institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/twi-tjzh-tjq>

### **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](mailto:ingridfigueredo2012@gmail.com)

### **FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)**

**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.

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.

Maracanaú/CE, 25 de Maio de 2026 .

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**DIRETORA EXECUTIVA**  
**PROCON - MARACANAÚ**

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

Nome do funcionário/responsável (legível): \_\_\_\_\_