



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2607056400100044301,2607056400100044302

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

MAGAZINE LUIZA S/A

Whirlpool S.A. Unidade de Eletrodomésticos

Nome Fantasia:

MAGAZINE LUIZA

Consul

CPF/CNPJ:

47.960.950/0918-44

59.105.999/0028-04

Endereço de Correspondência:

Rua 46 - LOJA: 01- A; CONJ: JEREISSATI II; - Número 20/30 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-060

Rua Olympia Semeraro - 675 - Jardim Santa Emília - São Paulo - SP - 04183-090

Telefone Institucional:

(16) 3711-2146

(11) 3566-1392

E-mail Institucional:

FISCAL.ESTADUAL@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



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

Diante da situação, o consumidor acionou a garantia do fabricante, Consul, a fim de obter a devida solução para o problema. Em resposta, foi informado de que seria agendada a visita de um técnico para realização de vistoria e emissão de laudo técnico, seguida do respectivo reparo do aparelho.

Entretanto, na data inicialmente agendada, o técnico não compareceu ao endereço do consumidor. Em razão disso, o consumidor entrou novamente em contato com a fabricante para obter esclarecimentos acerca da ausência do profissional, ocasião em que foi informado de que seria providenciado, com urgência, um novo agendamento.

Posteriormente, foi realizada a visita técnica à residência do consumidor, oportunidade em que o profissional informou que seria necessária a substituição de peças do equipamento, estimando o prazo de até 15 a 20 (quinze a vinte) dias para a chegada das peças e por fim a conclusão do reparo.

O consumidor considerou o referido prazo excessivo e incompatível com a essencialidade do produto, uma vez que a máquina de lavar constitui bem indispensável para sua rotina pessoal e familiar. Ademais, manifestou preocupação quanto ao período de vigência da garantia do produto.

Na tentativa de solucionar a demanda de forma mais célere, o consumidor dirigiu-se à loja Magazine Luiza, local onde adquiriu o produto, e solicitou a substituição da máquina por outra nova, em vez da realização do reparo. Contudo, a reclamada informou que não seria possível atender ao pedido, orientando o consumidor a aguardar o prazo estabelecido para o conserto.

Embora tenha reiterado que o produto é essencial e que não poderia permanecer por longo período sem sua utilização, o consumidor, diante da ausência de alternativa apresentada pelas reclamadas, concordou em aguardar o prazo informado, na expectativa de que a situação fosse solucionada.

Todavia, até a presente data, o consumidor não recebeu o produto reparado nem obteve informações concretas acerca do andamento do atendimento. Relata, ainda, que realizou diversas tentativas de contato com as reclamadas, tanto por meio de plataformas de defesa do consumidor quanto por atendimento telefônico, solicitando o laudo técnico e informações sobre a localização e a situação da máquina de lavar, sem obter qualquer retorno satisfatório.

Diante da ausência de solução administrativa, o consumidor procurou este órgão em busca de uma solução eficaz para a controvérsia.

Pedido: Dessa forma, o consumidor requer a substituição do produto por uma máquina de lavar nova, de características similares ou superiores àquela originalmente adquirida com urgência.

Maracanaú/CE, 23 de Julho de 2026 .



DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS



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

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 **24/08/2026 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, 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.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ehj-mahd-xms>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): GLAYLSON DE SOUSA SOARES - **CNPJ/CPF:** 041.974.093-70

Endereço: 7 - 281 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61919-050

Telefone: (85) 99909-8567

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

O consumidor relata que adquiriu junto à reclamada Magazine Luiza uma lavadora de roupas Consul, com capacidade de 12 kg, pelo valor de R\$ 1.999,00 (mil novecentos e noventa e nove reais), em 14/04/2026.

Informa que, após aproximadamente dois meses de utilização, o produto passou a apresentar um ruído anormal durante o funcionamento. Segundo o relato, o referido ruído intensificou-se progressivamente, levando o consumidor a interromper o uso do eletrodoméstico por receio de agravamento do defeito, bem como de possíveis danos às suas roupas e ao próprio equipamento.