



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00044-3

Data/Hora de Abertura: 23/07/2026 às 08:23:59

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: GLAYLSON DE SOUSA SOARES

CPF do Consumidor: 041.974.093-70

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
MAGAZINE LUIZA	MAGAZINE LUIZA S/A	47.960.950/0918-44	26.07.0564.001.00044-301
Consul	Whirlpool S.A. Unidade de Eletrodomésticos	59.105.999/0028-04	26.07.0564.001.00044-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Lavadora de roupa, louça e secadora

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:



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

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.

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.



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

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.

TRATATIVAS

23/07/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta