



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100044301, 2607056400100044302

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

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **24/08/2026 às 10:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de



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

reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

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

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.

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

**PROCON**
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 23 de Julho de 2026 .

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 23/07/2026

Ass. do consumidor(a): Gláylson de Sousa Soares

GLAYLSON DE SOUSA SOARES