



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2605056400100029301

Eu, **INGRID FIGUEIREDO DUARTE**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

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.



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

Pedido: Diante do exposto, requer o recolhimento do produto danificado em sua residência, bem como a devolução integral dos valores pagos.

DATA DE RETORNO: 25/05/2026, às 10 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 12 de Maio de 2026.

Consumidor(a): X INGRID FIGUEIREDO DUARTE
INGRID FIGUEIREDO DUARTE