



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2608056400100065302,2608056400100065301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Valéria Maria Mendes de Lima - **CNPJ/CPF:** 034.066.823-75

Endereço: Rua São Jerônimo - 630 - Jardim Bandeirantes - Maracanaú - CE - 61934-080

Telefone: (85) 99223-8180

E-mail:

Procurador(a): - CPNJ/CPF:

Telefone:

E-mail:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

Magazine Luiza S.A.

MAGAZINE LUIZA S/A

Nome Fantasia:

Magazine Luiza

MAGAZINE LUIZA S/A

CPF/CNPJ:

47.960.950/0001-21

47.960.950/0904-49

Endereço de Correspondência:

Rua do Comércio - NR 1965 - Centro - Franca - SP - 14400-660

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 **03/11/2026 às 09:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, 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



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

partir de 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/vow-tgef-fxs>

Relato:

A consumidora relata que, no dia 30/06/2026, realizou a compra de um produto no site oficial da reclamada, qual seja, um Fogão Monaco Plus 4 Bocas Branco Bivolt.

Informa que o produto foi entregue antes do prazo inicialmente informado pela reclamada, o que lhe causou surpresa. No momento da entrega, a consumidora solicitou ao entregador auxílio para desempacotar o produto, porém este informou que não poderia intervir ou prestar qualquer auxílio.

Após retirar a embalagem, a consumidora constatou que o produto estava danificado, apresentando um dos reguladores das bocas ausente e manchas em sua superfície. Diante disso, manteve o produto guardado e devidamente conservado, a fim de contatar a reclamada e solicitar a substituição do produto danificado.

A consumidora afirma que realizou diversas tentativas de contato com a reclamada, por meio de mensagens e ligações, sem obter êxito na resolução de sua demanda, recebendo apenas atendimento automatizado por inteligência artificial ou não obtendo atendimento satisfatório junto à central de atendimento.

Posteriormente, dirigiu-se a uma loja física da reclamada em busca de auxílio. Na ocasião, um representante da empresa informou que uma equipe seria enviada para recolher o produto defeituoso e realizar a substituição por outro novo, estando a coleta prevista para o dia 04/07/2026. Contudo, até a presente data, a equipe não compareceu para realizar o recolhimento.

Ressalta, ainda, que realizou diversas tentativas para solicitar o estorno integral do valor pago pelo produto, no montante de R\$ 605,67 (seiscentos e cinco reais e sessenta e sete centavos). Todavia, até o momento, também não recebeu o referido estorno.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorreu a este Órgão em busca de uma solução satisfatória para sua demanda.

Pedido:

A consumidora requer, portanto, o estorno integral do valor pago, no montante de R\$ 605,67 (seiscentos e cinco reais e sessenta e sete centavos).



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

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, 28 de Setembro de 2026 .

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 28/09/2026

Ass. do consumidor(a): * Valéria Maria Mendes de Lima

Valéria Maria Mendes de Lima