

PROCESSO F.A Nº: 2510056400100048302

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora RAFAELA DE OLIVEIRA BARBOSA em face dos fornecedores LG ELETRONICS DO BRASIL LTDA e LUIZASEG SEGUROS S.A., através da qual expõe que em novembro de 2021, adquiriu uma televisão modelo *Smart TV 55 LED LG*, pelo valor de R\$ 3.491,16 reais, bem como contratou, na mesma oportunidade, seguro de garantia estendida no valor de R\$ 1.003,27 reais, com vigência de 28/11/2022 a 28/11/2025. Entretanto, em agosto de 2025, após o surgimento de defeito no aparelho, a consumidora acionou a seguradora, que realizou vistoria técnica e informou a necessidade de substituição de peça, a qual não foi entregue. Posteriormente, a seguradora comunicou que a fabricante efetuará a troca do produto. Contudo, a consumidora manifestou expressamente desinteresse na substituição, optando pelo reembolso do valor pago. Em contato com a fabricante, foi informada de que havia autorização apenas para a troca. Após novo contato com a seguradora, esta reconheceu o direito de opção da consumidora pelo reembolso, solicitando, inclusive, o envio de seus dados bancários para providências cabíveis. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita o reembolso do valor pago pela televisão, no montante de R\$ 3.491,16 reais.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme se observa às fls. 29, o fornecedor esclareceu que propõe a restituição do valor do LMI, cabendo o valor a restituir no importe de R\$ 3.491,16 reais. Caso a venda do seguro tenha sido realizada na modalidade parcelada, os lançamentos na fatura poderão vir a continuar aparecendo até o término do período de parcelamento. O pagamento será feito no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data do recebimento do formulário anexo. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 27 de outubro de 2025, conforme certidão constante às fls. 92 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 13 de janeiro de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto ao reembolso do valor, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 92, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 13 de janeiro de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**