



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2510056400100048301,2510056400100048302

Data de retorno do consumidor(a): 24/10/2025

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): RAFAELA DE OLIVEIRA BARBOSA

CNPJ/CPF: 063.344.783-89

Endereço: Rua Evandisa Santos - 60A - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61933-085

Telefone: (85) 98536-2310

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:

LG Electronics

Luizaseg

Nome Fantasia:

LG Electronics

Luizaseg

CPF/CNPJ:

01.166.372/0001-55

07.746.953/0001-42

Endereço de Correspondência:

Avenida Dom Pedro I - W 7777 - Jardim Baronesa - Taubaté - SP - 12091-000

Avenida Presidente Juscelino Kubitschek - Nº 1909 - TORRE SUL, 8 ° ANDAR - Vila Nova
Conceição - São Paulo - SP - 04543-011

Telefone Institucional:

(12) 3411-3814

(11) 2246-9551



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

E-mail Institucional:

aline.feres@lge.com

atendimentoprocon@cardif.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que, no mês de novembro de 2021, adquiriu uma televisão do modelo “Smart TV 55 LED LG”, tendo pago o valor total de R\$ 3.491,16 (**três mil, quatrocentos e noventa e um reais e dezesseis centavos**). Além da compra do aparelho, a consumidora contratou, na mesma ocasião, um seguro de garantia estendida pelo valor de R\$ 1.003,27 (**mil e três reais e vinte e sete centavos**), com período de cobertura compreendido entre 28 de novembro de 2022 e 28 de novembro de 2025.

Em agosto de 2025, diante de um defeito apresentado pela televisão, a consumidora acionou a seguradora. Foi enviado um técnico para realizar a avaliação do equipamento e, após a vistoria, foi informado que seria enviada uma peça para o reparo. No entanto, devido a uma situação não esclarecida, a referida peça não foi entregue.

Posteriormente, a seguradora informou à consumidora que a fabricante (LG) realizaria contato para efetuar a troca do aparelho. A consumidora, no entanto, manifestou não ter mais interesse na substituição do produto, requerendo, em vez disso, o reembolso do valor pago.

Em contato com a fabricante, foi informado à consumidora que a seguradora havia autorizado apenas a troca do produto. Após relatar à seguradora o ocorrido, esta afirmou que, de fato, a consumidora teria o direito de optar pelo reembolso e, com isso, uma nova solicitação foi feita à fabricante, sendo inclusive encaminhados os dados bancários da consumidora.

Diante da ausência de solução definitiva por parte de ambas as empresas envolvidas, a consumidora dirigiu-se a este órgão em busca de uma resolução efetiva.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o reembolso do valor pago pela televisão, no montante de R\$ 3.491,16 (três mil, quatrocentos e noventa e um reais e dezesseis centavos)

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas



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

atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 14 de Outubro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

RAFAELA DE OLIVEIRA BARBOSA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____