

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR****Número de Atendimento:** 2502056400100018301**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** RUAN LEVY DA ROCHA RIBEIRO - **CNPJ/CPF:** 091.666.913-03**Endereço:** Francisco Ribeiro do Carmo - 1325 - São Bento - Pacatuba - CE - 61801-695**Telefone:** (85) 98124-0650**E-mail:** RUANLEVY.RL@HOTMAIL.COM.BR**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)****Razão Social:** Magazine Luiza S.A.**Nome Fantasia:** Magazine Luiza**CPF/CNPJ:** 47.960.950/0001-21**Endereço de Correspondência:** Rua do Comércio - NR 1965 - Centro - Franca - SP - 14400-360

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 **25/02/2025 às 09:45** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a 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:

Relato:

Relata a parte consumidora que, no dia 18/09/2024, realizou a compra de um painel home para TV de 75 polegadas, via aplicativo da empresa ora reclamada, pelo valor de R\$ 997,41 (novecentos e noventa e sete reais e quarenta e um centavos). Além disso, foi necessário realizar o pagamento do frete no valor de R\$ 34,90 (trinta e quatro reais e noventa centavos), totalizando R\$ 1.032,31 (mil e trinta e dois reais e trinta e um centavos). A forma de pagamento foi à vista, via PIX.

O reclamante afirma que o produto chegou à sua residência no dia 18/09/2024 e que, em toda a embalagem, havia a informação de que o painel suportava uma TV de 75 polegadas. O consumidor precisou contratar o serviço de montagem, pelo valor de R\$ 100,00 (cem reais). No entanto, após a montagem, ao tentar encaixar sua televisão, percebeu que as dimensões do painel não eram compatíveis com a descrição do produto.

Diante disso, no dia 19/09/2024, entrou em contato com a empresa Magazine Luiza, via e-mail, informando que o produto veio com as medidas erradas e solicitando a troca, bem como o reembolso do valor gasto com a montagem. Entretanto, foi informado de que, conforme consta no regulamento do site, a montagem e desmontagem do produto não estão inclusas, sendo de responsabilidade do consumidor.

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

O reclamante não aceitou ficar no prejuízo, pois se sentiu lesado pelo fato de que tanto na descrição do aplicativo, quanto na nota fiscal e na embalagem, constava a informação incorreta sobre o tamanho do painel. A empresa tentou agendar a coleta do produto por duas vezes, porém informou que realizaria apenas o reembolso do valor do painel, sem incluir o valor pago pelo frete e pela montagem, motivo pelo qual o consumidor recusou a devolução nas condições oferecidas. Posteriormente, foi oferecido um cupom no valor de R\$ 100,00 (cem reais) para compras no aplicativo, mas o reclamante não aceitou.

Até a presente data, o produto ainda se encontra em sua residência e, por não ter obtido êxito em seu requerimento, procurou a sede deste órgão para tentar solucionar o problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer o consumidor que seja ressarcido com o valor do produto, juntamente com o valor do frete e da montagem.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá chegar 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, 05 de Fevereiro de 2025 .

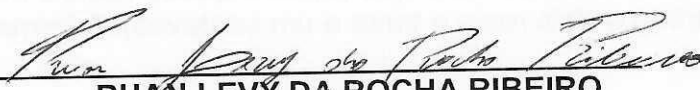


LUCAS RODRIGUES FREIRE - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 05/02/2025

Ass. do consumidor(a):



RUAN LEVY DA ROCHA RIBEIRO