

**AO DEPARTAMENTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E CIDADANIA –
PROCONSUMIDOR MARACANAÚ/CE**

FA n.º: 26.08.0564.001.00049-3

Reclamante: Claudio Hernandez

Síntese: Esclarecimentos

MAGAZINE LUIZA S/A, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n° 47.960.950/0001-21, com sede na cidade de Franca/SP, na Rua Arnulfo de Lima, 2385, Vila Santa Cruz, CEP:14403-471, vem, perante este respeitável órgão de defesa do consumidor, em atenção à reclamação formulada, expor o seguinte:

Síntese da Reclamação:

O Sr. Claudio Hernandez adquiriu o produto Notebook Acer Aspire Intel Core, com 8 GB de RAM, SSD de 512 GB e tela de 15,6", número do pedido 1560270120053442, no dia 09/08/2026, pelo valor de R\$ 3.599,10, contudo alega atraso na entrega e solicita o envio do produto ou restituição do valor pago.

Esclarecimentos:

Primeiramente solicitamos sinceras desculpas ao consumidor por todo e qualquer transtorno que, eventualmente, tenha passado.

Visando a resolução da lide, seguiremos com a realização da troca, através do protocolo n° 148505317.

É importante salientar que o pedido será enviado em até 48 horas úteis, e o prazo de envio varia de acordo com a sua região, o pedido foi entregue em 20/08/2026.

Pacote 1175289903

Entregue em 20 de agosto

Recebido por: Rachel Alves. Casa 438 - Vizinho

Produto



Notebook Acer Aspire Go Intel Core i5 13420H 8GB RAM 512GB
SSD 15,6" Full HD Windows 11 AG15-71P-53GM

Código: 240354400

512GB

Cinza Aço



Magazine Luiza



Convencional

Requerimento:

Julgando ter prestado os devidos esclarecimentos, o Magazine Luiza se coloca à disposição desse órgão para outras informações que se fizerem necessárias. Aproveitamos a oportunidade para expressar nossos sinceros votos de estima e consideração.

Atenciosamente,

MAGAZINE LUIZA S/A

Franca, 26 de Agosto de 2026