

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

---

**DADOS DO ATENDIMENTO**

**Número do Acompanhamento:** 25.07.0564.001.00057-3

**Data/Hora de Abertura:** 16/07/2025 às 14:50:03

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** ALINE XIMENES DE SOUZA

**Origem do Atendimento:** Presencial

---

**DADOS DO CONSUMIDOR**

**Nome do Consumidor:** SAMUEL GUILHERME ALENCAR DE ARAÚJO

**CPF do Consumidor:** 033.233.213-67

---

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
MAGAZINE LUIZA S/A	MAGAZINE LUIZA S/A	47.960.950/1088-36	25.07.0564.001.00057-301
SEASONOVAL BRAZIL INFORMATION SERVICES	SEASONOVAL BRAZIL INFORMATION SERVICES LTDA	48.019.542/0001-32	25.07.0564.001.00057-302

---

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Produtos de Telefonia e Informática

**Assunto:** Microcomputador e laptops

**Problema:** Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

**Relato:**

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

Informa o consumidor que realizou a aquisição de um computador por meio da plataforma AliExpress, tendo como loja vendedora a Magazine Luiza, conforme consta na Nota Fiscal nº 85916. A compra foi efetuada por meio de cartão de crédito, parcelada em 10 (dez) vezes.

Logo após o recebimento do produto, o consumidor decidiu exercer seu direito de arrependimento, entrando em contato com a plataforma AliExpress e seguindo todos os procedimentos exigidos para abertura de disputa. No entanto, a solicitação não foi acolhida pela referida plataforma.

Posteriormente, ao contatar diretamente a loja Magazine Luiza, o consumidor foi orientado quanto aos procedimentos necessários para devolução do produto. Seguindo tais orientações, efetuou a devolução do item em sua embalagem lacrada.

Após a devolução, o consumidor manteve contato com ambas as empresas, Magazine Luiza e AliExpress, por e-mail e via chat, buscando informações sobre o estorno dos valores já pagos, bem como a suspensão das parcelas vincendas no cartão de crédito. A AliExpress negou a solicitação, enquanto a Magazine Luiza informou que a questão deveria ser resolvida diretamente com a plataforma de intermediação.

Diante da ausência de solução amigável, o consumidor recorreu ao Procon, visando à intermediação e resolução da situação.

**Pedido:**

- 1. O estorno integral dos valores já pagos pelo produto devolvido;**
- 2. A imediata suspensão das parcelas ainda não debitadas no cartão de crédito.**

**TRATATIVAS**

---

**16/07/2025 - Audiência**

**Situação:** Aberta