

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA**Número de Atendimento:** 2608056400100065302,2608056400100065301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**Razão Social:**

Magazine Luiza S.A.

MAGAZINE LUIZA S/A

Nome Fantasia:

Magazine Luiza

MAGAZINE LUIZA S/A

CPF/CNPJ:

47.960.950/0001-21

47.960.950/0904-49

Endereço de Correspondência:

Rua do Comércio - NR 1965 - Centro - Franca - SP - 14400-660

Telefone Institucional:

(16) 99388-5415

(16) 3711-2002

E-mail Institucional:

sac_procon@magazineluiza.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **28/09/2026 às 09:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos

CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/cnd-kewz-gxy>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Valéria Maria Mendes de Lima - **CNPJ/CPF:** 034.066.823-75

Endereço: Rua São Jerônimo - 630 - Jardim Bandeirantes - Maracanaú - CE - 61934-080

Telefone: (85) 99223-8180

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A consumidora relata que, no dia 30/06/2026, realizou a compra de um produto no site oficial da reclamada, qual seja, um Fogão Monaco Plus 4 Bocas Branco Bivolt.

Informa que o produto foi entregue antes do prazo inicialmente informado pela reclamada, o que lhe causou surpresa. No momento da entrega, a consumidora solicitou ao entregador auxílio para desempacotar o produto, porém este informou que não poderia intervir ou prestar qualquer auxílio.

Após retirar a embalagem, a consumidora constatou que o produto estava danificado, apresentando um dos reguladores das bocas ausente e manchas em sua superfície. Diante disso, manteve o produto guardado e devidamente conservado, a fim de contatar a reclamada e solicitar a substituição do produto danificado.

A consumidora afirma que realizou diversas tentativas de contato com a reclamada, por meio de mensagens e ligações, sem obter êxito na resolução de sua demanda, recebendo apenas atendimento automatizado por inteligência artificial ou não obtendo atendimento satisfatório junto à central de atendimento.

Posteriormente, dirigiu-se a uma loja física da reclamada em busca de auxílio. Na ocasião, um representante da empresa informou que uma equipe seria enviada para recolher o produto defeituoso e realizar a substituição por outro novo, estando a coleta prevista para o dia 04/07/2026. Contudo, até a presente data, a equipe não compareceu para realizar o recolhimento.

Ressalta, ainda, que realizou diversas tentativas para solicitar o estorno integral do valor pago pelo produto, no montante de R\$ 605,67 (seiscentos e cinco reais e sessenta e sete centavos). Todavia, até o momento, também não recebeu o referido estorno.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorreu a este Órgão em busca de uma solução satisfatória para sua demanda.

Pedido:

A consumidora requer, portanto, o estorno integral do valor pago, no montante de R\$ 605,67 (seiscentos e cinco reais e sessenta e sete centavos).

Maracanaú/CE, 26 de Agosto de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Sávio Henrique Jorge de Oliveira