

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2608056400100049302, 2608056400100049301

Data de retorno do consumidor(a): 31/08/2026

Horário: 09:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Claudio Hernandez

CNPJ/CPF: 088.179.898-35

Endereço: Rua 48 - 438 C - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-080

Telefone: (48) 9183-1420

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:

MAGALUPAY (Antiga Hub Fintech)

Magazine Luiza

Nome Fantasia:

MAGALUPAY (Antiga Hub Fintech)

Magazine Luiza

CPF/CNPJ:

13.884.775/0001-19

47.960.950/0001-21

Endereço de Correspondência:

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

Telefone Institucional:

(11) 4133-9600

(16) 99388-5415

E-mail Institucional:

ouvidoria@magalupay.com.br

sac_procon@magazineluiza.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:

O consumidor relata que, no dia 09/08, realizou a compra de um produto da reclamada, qual seja, um Notebook Acer Aspire Intel Core, com 8 GB de RAM, SSD de 512 GB e tela de 15,6", pelo valor de R\$ 3.599,00 (três mil quinhentos e noventa e nove reais). No momento da compra, foi informado o prazo de entrega para o dia 10/08.

O consumidor optou por realizar a retirada do produto em loja. Contudo, posteriormente, recebeu um e-mail informando que o produto não se encontrava mais em estoque e que, portanto, não seria possível realizar a retirada. Na mesma comunicação, a reclamada informou que disponibilizaria um crédito ao consumidor, na modalidade vale-compras, e que este receberia uma confirmação no prazo de 24 horas.

Ao acessar novamente o site da reclamada, o consumidor constatou que o mesmo produto adquirido continuava sendo comercializado, com previsão de entrega para o dia 17/08, porém pelo valor adicional de R\$ 400,00 em relação ao preço pelo qual havia realizado a compra.

Diante da situação, o consumidor dirigiu-se a uma loja física da reclamada, onde buscou orientação junto à gerente do estabelecimento. Entretanto, a responsável não soube informar o motivo da incompatibilidade das informações e das dificuldades enfrentadas pelo consumidor. Apesar disso, esclareceu que o produto se encontrava, de fato, disponível em estoque para retirada.

Posteriormente, o consumidor realizou tratativas para obter o estorno do valor pago via PIX. Inicialmente, recebeu um e-mail informando que deveria aguardar o prazo de 24 horas para a adoção das providências necessárias. Após determinado período, o consumidor constatou, por meio do aplicativo, que a solicitação de estorno se encontrava em fase de análise e que o valor seria devolvido integralmente à conta bancária de origem da transferência.

Entretanto, até a presente data, o consumidor não recebeu qualquer valor a título de estorno, tampouco obteve explicações satisfatórias acerca de sua demanda. Ressalta-se, ainda, que o consumidor tentou entrar em contato com o serviço de atendimento da reclamada por telefone, porém as ligações eram direcionadas exclusivamente ao atendimento automatizado, sem que fosse possível obter uma solução efetiva para o caso.

Diante da ausência de solução na esfera administrativa, o consumidor recorre a este Órgão, buscando uma solução efetiva para a demanda.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer, com urgência, a entrega do produto adquirido, considerando a necessidade pessoal do bem e o prazo inicialmente informado, que já se encontra ultrapassado. Caso não seja possível o cumprimento da oferta, requer, alternativamente, que a reclamada providencie o estorno integral do valor de R\$ 3.599,00 (três mil quinhentos e noventa e nove reais) efetivamente pago pelo consumidor.

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 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, 18 de Agosto de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

Claudio Hernandez - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____