



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00049-3

Data/Hora de Abertura: 18/08/2026 às 10:46:10

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Claudio Hernandes

CPF do Consumidor: 088.179.898-35

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Magazine Luiza	Magazine Luiza S.A.	47.960.950/0001-21	26.08.0564.001.00049-301
MAGALUPAY (Antiga Hub Fintech)	MAGALUPAY INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.	13.884.775/0001-19	26.08.0564.001.00049-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Demais aparelhos de comunicação

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

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



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

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.

TRATATIVAS

18/08/2026 - Carta



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

Situação: Aberta