

**PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00045-301**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação da consumidora ROBERTA SANTOS DA SILVA em face do fornecedor MAGAZINE LUIZA, na qual informa que em setembro de 2025, adquiriu um sofá por meio do aplicativo da empresa reclamada, pagando o valor total de R\$ 1.623,81 (mil seiscentos e vinte e três reais e oitenta e um centavos) a vista, via PIX. Entretanto, o produto ao ser entregue, apresentava danos, motivo pelo qual solicitou sua substituição, tendo o primeiro sofá sido recolhido. Contudo, o segundo móvel, também apresentava vícios. Diante da reincidência do defeito, a consumidora requereu o reembolso integral do valor pago. A empresa informou que o estorno seria realizado em até 1 (um) dia útil após o recolhimento do produto. Ocorre que, embora o segundo sofá tenha sido retirado, até a presente data o estorno não foi efetivado, por esse motivo, a consumidora solicita a devolução do valor total pago, no montante de R\$1.623,81 (mil seiscentos e vinte e três reais e oitenta e um centavos).

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que a consumidora apresentou manifestação junto a este órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitando o arquivamento do presente processo em virtude do êxito obtido em sua demanda, tendo celebrado um acordo extra Procon com o fornecedor antes da data da audiência, conforme documento acostado, às fls 18. Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente reclamação como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 19 de novembro de 2025.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

**DESPACHO**

Considerando o ACORDO EXTRA PROCON celebrado entre as partes, conforme consta na Manifestação administrativa da consumidora às fls 18, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 19 de novembro de 2025.

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**

**Diretora Executiva  
Procon Maracanaú**