

PROCESSO F.A Nº: 26.03.0564.001.00009-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA CLEIDE BEZERRA DA SILVA em face do fornecedor MAGAZINE LUIZA, relata que adquiriu um armário de cozinha por meio do site oficial da parte reclamada, efetuando o pagamento via Pix no valor de R\$ 659,29 reais. Entretanto, informa que, diante da demora na entrega, verificou no aplicativo da fornecedora a indicação de que o produto teria sido entregue em 20/01/2026, por volta das 11h, constando, ainda, como recebedora a própria consumidora. Todavia, afirma que, na referida data e horário, encontrava-se em seu local de trabalho, não tendo recebido a mercadoria. Relata, por fim, que buscou solucionar a questão junto a reclamada por meio de atendimento via chat e contato telefônico, contudo, sem êxito. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou a entrega do produto adquirido ou, alternativamente, a devolução integral do valor pago, no montante de R\$ 659,29 reais.

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. 23. Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 06 de maio de 2026.

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. 23, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 06 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú