

**AO DEPARTAMENTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E CIDADANIA -
PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE**

FA n.º: 25.10.0564.001.00045-3

Reclamante: ROBERTA SANTOS DA SILVA

Síntese: Acordo realizado

MAGAZINE LUIZA S/A, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 47.960.950/0001-21, com sede na cidade de Franca/SP, na Rua Arnulfo de Lima, 2385, Vila Santa Cruz, CEP:14403-471, vem, perante este respeitável órgão de defesa do consumidor, em atenção à reclamação formulada, expor o seguinte:

Síntese da Reclamação:

O(A) ROBERTA SANTOS DA SILVA, adquiriu um sofá, com número do pedido 1468870245529584, no dia setembro de 2025, Contudo, o cliente relata que o primeiro sofá entregue apresentou danos e foi recolhido em 29/09/2025 para troca.

Dessa forma, o cliente solicita o cancelamento definitivo da compra e a devolução imediata do valor total pago, no montante de R\$ 1.623,81.

Esclarecimentos:

Primeiramente solicitamos sinceras desculpas ao consumidor por todo e qualquer transtorno que, eventualmente, tenha passado.

O pedido 1100050275 foi concluído com sucesso.

O processo de coleta (provavelmente de um produto, ou de um valor) foi finalizado e o cliente foi atendido.

O saldo pendente (financeiro) foi baixado (resolvido/zerado).

O cliente confirmou, via contato telefônico às 13:40, que o valor referente ao PIX foi devolvido (estornado) com sucesso.

Em suma, o caso relacionado ao pedido foi totalmente resolvido, com a coleta realizada e o valor financeiro devido ao cliente devolvido via PIX.

Requerimento:

Julgando ter prestado os devidos esclarecimentos, o Magazine Luiza se coloca à disposição desse órgão para outras informações que se fizerem necessárias e vem por meio deste REQUERER a classificação da presente reclamação como FUNDAMENTADA ATENDIDA.

Aproveitamos a oportunidade para expressar nossos sinceros votos de estima e consideração.

Atenciosamente,

MAGAZINE LUIZA S/A

Franca, 22 de Outubro de 2025