

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

FA n.º:26.08.0564.001.00065-3

Reclamante:Valeria Maria

Síntese: Esclarecimentos

MAGAZINE LUIZA S/A, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº47.960.950/0001-21, 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:

A consumidora relata que, no dia 30/06/2026, realizou a compra de um produto no site oficial da reclamada, qual seja, um Fogão Mônaco Plus 4 Bocas Branco Bivolt. Informa que o produto foi entregue antes do prazo inicialmente informado pela reclamada, o que lhe causou surpresa. No momento da entrega, a consumidora solicitou ao entregador auxílio para desempacotar o produto, porém este informou que não poderia intervir ou prestar qualquer auxílio.

Esclarecimentos:

Primeiramente, apresentamos nossas sinceras desculpas à consumidora por eventuais transtornos ocasionados. Diante do exposto realizamos análise da solicitação do consumidor, dessa forma iremos realizar o processo de coleta até 02/10/2026 após a coleta daremos finalidade ao cancelamento e reembolso do valor via PIX em até 24 horas.

Consumidor está ciente.



