

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

FA n.º: s/n

Reclamante: Gutto Bevilaqua da Silva Braga

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 Sr., Gutto Bevilaqua da Silva Braga, adquiriu o produto Notebook Acer Aspire 5 Intel Core i5 12450H 8GB RAM 512GB SSD 15,6" Full HD Windows 11 A515-57-565J, número do pedido 1439870455674462, no dia 26/05/2025, contudo, optou pelo cancelamento no prazo de desistência.

Foi informado que a devolução geraria um crédito para uso no site, mas o mesmo não aparece disponível para uso.

Dessa forma, solicita a disponibilização imediata do crédito referente à devolução realizada.

Esclarecimentos:

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

Conforme verificamos, o vale-compras que estava disponível foi cancelado no dia 01/08/2025.

Desse modo, acionamos o setor responsável para verificação do ocorrido e identificamos que o consumidor contestou a compra por meio do “Chargeback”, onde é realizada a contestação e cancelamento da compra diretamente pela administradora do cartão de crédito.

Outrossim, ressaltamos que em decorrência de tal procedimento, a reclamada Magazine Luiza S/A não possui legitimidade de ação para resolução da lide, visto que não há como acessar o comprovante de estorno dos valores e para isso, recomendamos a consumidora que a mesma acione a administradora do cartão para reaver os valores pagos.

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, 29 de setembro de 2025