



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2510056400100045301

Data de retorno do consumidor(a): 23/10/2025

Horário: 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ROBERTA SANTOS DA SILVA

CNPJ/CPF: 016.791.903-26

Endereço: Rua Joinville - 1430 - Piratininga - Maracanaú - CE - 61905-342

Telefone: (85) 99430-4478

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Magazine Luiza

Nome Fantasia: Magazine Luiza

CPF/CNPJ: 47.960.950/0001-21

Endereço de Correspondência: Rua do Comércio - NR 1965 - Centro - Franca - SP - 14400-660

Telefone Institucional: (16) 3713-8050

E-mail Institucional: luciana.pizzo@magazineluiza.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

A consumidora relata que, no mês de setembro de 2025, adquiriu um sofá por meio do aplicativo da empresa reclamada. No entanto, ao recebê-lo, constatou que o móvel apresentava danos. Diante disso, solicitou a troca do produto, tendo o sofá sido recolhido no dia 29 de setembro de 2025.

O valor total de R\$ 1.623,81 (mil seiscentos e vinte e três reais e oitenta e um centavos) foi pago à vista, via PIX.

Posteriormente, no dia 3 de outubro de 2025, foi entregue um novo sofá, o qual também apresentava defeitos. A consumidora, então, comunicou novamente o ocorrido à empresa e solicitou o reembolso integral do valor pago.

Foi informado à consumidora que, após o recolhimento do produto, a empresa teria o prazo de até um (1) dia útil para realizar o estorno do valor via PIX. O recolhimento do segundo sofá ocorreu no dia 7 de outubro de 2025, contudo, até a presente data, o estorno não foi efetuado.



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Diante da ausência de devolução dos valores pagos, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido: Diante do exposto, requer a imediata devolução do valor total pago, no montante de R\$ 1.623,81 (mil seiscentos e vinte e três reais e oitenta e um centavos).

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 13 de Outubro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

ROBERTA SANTOS DA SILVA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____