

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA****Número de Atendimento:** 2502056400100018301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**Razão Social:** Magazine Luiza S.A.**Nome Fantasia:** Magazine Luiza**CPF/CNPJ:** 47.960.950/0001-21**Endereço de Correspondência:** Rua do Comércio - NR 1965 - Centro - Franca - SP - 14400-360**Telefone Institucional:** (16) 3713-8050**E-mail Institucional:** luciana.pizzo@magazineluiza.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **25/02/2025 às 09:45** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)**Consumidor(a):** RUAN LEVY DA ROCHA RIBEIRO - **CNPJ/CPF:** 091.666.913-03**Endereço:** Francisco Ribeiro do Carmo - 1325 - São Bento - Pacatuba - CE - 61801-695**Telefone:** (85) 98124-0650**E-mail:** RUANLEVY.RL@HOTMAIL.COM.BR**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****Relato:**

Relata a parte consumidora que, no dia 18/09/2024, realizou a compra de um painel home para TV de 75 polegadas, via aplicativo da empresa ora reclamada, pelo valor de R\$ 997,41 (novecentos e noventa e sete reais e quarenta e um centavos). Além disso, foi necessário realizar o pagamento do frete no valor de R\$ 34,90 (trinta e quatro reais e noventa centavos), totalizando

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

R\$ 1.032,31 (mil e trinta e dois reais e trinta e um centavos). A forma de pagamento foi à vista, via PIX.

O reclamante afirma que o produto chegou à sua residência no dia 18/09/2024 e que, em toda a embalagem, havia a informação de que o painel suportava uma TV de 75 polegadas. O consumidor precisou contratar o serviço de montagem, pelo valor de R\$ 100,00 (cem reais). No entanto, após a montagem, ao tentar encaixar sua televisão, percebeu que as dimensões do painel não eram compatíveis com a descrição do produto.

Diante disso, no dia 19/09/2024, entrou em contato com a empresa Magazine Luiza, via e-mail, informando que o produto veio com as medidas erradas e solicitando a troca, bem como o reembolso do valor gasto com a montagem. Entretanto, foi informado de que, conforme consta no regulamento do site, a montagem e desmontagem do produto não estão inclusas, sendo de responsabilidade do consumidor.

O reclamante não aceitou ficar no prejuízo, pois se sentiu lesado pelo fato de que tanto na descrição do aplicativo, quanto na nota fiscal e na embalagem, constava a informação incorreta sobre o tamanho do painel. A empresa tentou agendar a coleta do produto por duas vezes, porém informou que realizaria apenas o reembolso do valor do painel, sem incluir o valor pago pelo frete e pela montagem, motivo pelo qual o consumidor recusou a devolução nas condições oferecidas. Posteriormente, foi oferecido um cupom no valor de R\$ 100,00 (cem reais) para compras no aplicativo, mas o reclamante não aceitou.

Até a presente data, o produto ainda se encontra em sua residência e, por não ter obtido êxito em seu requerimento, procurou a sede deste órgão para tentar solucionar o problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer o consumidor que seja ressarcido com o valor do produto, juntamente com o valor do frete e da montagem.

Maracanaú/CE, 05 de Fevereiro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____