

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Nº DE ATENDIMENTO 25.08.0564.001.00075-301

Reclamante: Gutto Bevilaqua da Silva Braga, **CPF:** 011.849.873-86, **Endereço:** Rua 05, Nº 229, **Bairro:** Conjunto Jereissati I, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-340, **Telefone:** (85) 98639-1523.

Reclamada: Magazine Luiza S/A, **CNPJ:** 47.960.950/1088-36, **Endereço:** Av. Doutor Ismael Alonso Y. Alonso 3250 Nº 3250, **Bairro:** São José, **Cidade:** Franca – SP. **Preposto:** Anna Caroline Ribeiro Marimbondo. **CPF:** 497.989.918-85. **E-mail:** anna.marimbondo@magazineluiza.com.br

Aos 29 de Setembro de 2025 às 11h15, na sala de conciliação do Procon Maracanaú, Órgão da prefeitura Municipal de Maracanaú, realizou-se a audiência de conciliação do processo administrativo reclamatório de número e partes supracitados, tendo como CONCILIADORA Tayná Moreira Ribeiro.

Aberta a audiência, o consumidor reiterou a inicial, informou que não há em sua fatura do cartão de crédito nenhum valor de estorno e não realizou a contestação da compra, o que estava aguardando era o posicionamento da empresa em relação a liberação do seu vale compra no valor do produto que foi devolvido, mas no dia 28/08/2025 entrou em contato com a Magalu e foi informado que não liberado e pediu para aguardar o prazo de 03 dias.

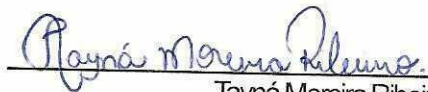
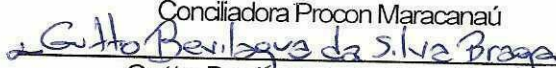
Facultada a palavra ao preposto da reclamada, Conforme verificamos, o vale-compras que estava disponível desde o dia 03/06/2025 foi cancelado no dia 01/08/2025. Desse modo, acionamos o setor responsável para verificação do ocorrido e identificamos que o consumidor contestou a compra por meio do "Chargeback", onde é realizada a contestação e cancelamento da compra diretamente pela administradora do cartão de crédito. 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 que o consumidor acione a administradora do cartão para reaver os valores pagos.

DO CONCILIADOR:

Ante o exposto, e discutido o objeto desta demanda durante o ato, as partes não formalizam acordo. Contudo, diante da solicitação do consumidor a inclusão da instituição financeira Nubank (NU Pagamentos S.A) no polo passivo, foi sugerida pela conciliadora a redesignação de nova audiência, incluindo-se o Banco Nubank, CNPJ nº 18.236.120/0001-58 no polo passivo desta demanda, tendo a consumidora concordado.

Pelo presente, redesigno nova audiência de conciliação para o **dia 22 de outubro de 2025 às 09h45**, ficando deste já notificadas neste ato as partes acima qualificadas, e a empresa Banco Itaú Unibanco a ser notificada para audiência vindoura.

Nada mais havendo a tratar, deu-se por encerrada a presente audiência de conciliação.


Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú

Gutto Bevilaqua da Silva Braga
(Reclamante)

Maracanaú/CE, 29 de setembro de 2025.



PRESENÇA VIRTUAL
Anna Caroline Ribeiro Marimbondo (Preposto)
Magazine Luiza (Redamada)

