

PROCESSO F.A Nº: 26.08.0564.001.00049-3

RECLAMANTE: CLAUDIO HERNANDES **CPF:** 088.179.898-35

RECLAMADA 1: MAGAZINE LUIZA S.A. **CNPJ:** 47.960.950/0001-21 **RECLAMADA 2:** MAGALUPAY INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A. **CNPJ:** 13.884.775/0001-19

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor CLAUDIO HERNANDES em face dos fornecedores MAGAZINE LUIZA S.A. e MAGALUPAY INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A., através da qual expõe que, adquiriu um Notebook Acer Aspire pelo valor de R\$ 3.599,00 reais. Posteriormente, foi informado de que o produto estaria indisponível, sendo-lhe oferecido vale-compras. Contudo, constatou que o mesmo produto permanecia anunciado no site, por valor adicional de R\$ 400,00 reais em relação ao preço pelo qual havia realizado a compra, tendo ainda sido informado, em loja física, que havia estoque disponível. Aduz ainda, que as tentativas de solução administrativa restaram infrutíferas. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor entrega do produto adquirido. Caso não seja possível o cumprimento da oferta, requer, alternativamente, que a reclamada providencie o estorno integral do valor pago.

Após análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 26-27, a empresa esclareceu que realizou a troca, através do protocolo nº 148505317, sendo efetivamente o produto entregue em 20/08/2026. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno, 28 de agosto de 2026, conforme certidão constante às fls. 31 dos autos, oportunidade que lhe foi ofertada para, se querendo, impugnar os esclarecimentos do fornecedor, o que não ocorreu.

Diante da ausência da reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 01 de setembro de 2026.



Documento assinado digitalmente
SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 08/09/2026 09:23:13-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Estagiaria Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto a entrega efetiva do produto, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 31, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 01 de setembro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.04 11:43:27
+03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú