

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.08.0564.001.00075-3**Data/Hora de Abertura:** 29/08/2025 às 12:56:37**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** ALINE XIMENES DE SOUZA**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR**

Nome do Consumidor: GUTTO BEVILAQUA DA SILVA BRAGA**CPF do Consumidor:** 011.849.873-86**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
MAGAZINE LUIZA S/A	MAGAZINE LUIZA S/A	47.960.950/1088-36	25.08.0564.001.00075-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet**Área:** Produtos de Telefonia e Informática**Assunto:** Microcomputador e laptops**Problema:** Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores**Relato:**

Relata o consumidor que adquiriu, por meio do aplicativo da Magazine Luiza, um notebook Acer Aspire 5, Intel Core i5 12450H, 8GB. Informa que desistiu da compra dentro do prazo legal e efetuou a devolução do produto, situação que geraria a disponibilização de um crédito para utilização em compras futuras.



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

Contudo, desde maio de 2025, o consumidor vem tentando contato com a empresa, registrando os protocolos nº 122201462, 122623068 e 122446370, além de tentativas via e-mail. Apesar de ter recebido resposta informando que o crédito já se encontra disponível, o mesmo não aparece no aplicativo para uso.

Dessa forma, buscou o Procon para uma intermediação na busca de uma solução.

Pedido: Diante disso, requer o consumidor a disponibilização imediata do crédito referente à devolução realizada.

TRATATIVAS

29/08/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta