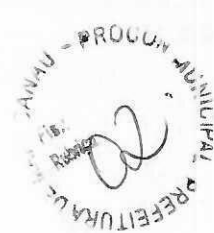


**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.02.0564.001.00018-3**Data/Hora de Abertura:** 05/02/2025 às 13:08:01**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** RUAN LEVY DA ROCHA RIBEIRO**CPF do Consumidor:** 091.666.913-03**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Magazine Luiza	Magazine Luiza S.A.	47.960.950/0001-21	25.02.0564.001.00018-30

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Demais Produtos**Assunto:** Móveis e Colchões**Problema:** Produto entregue incompleto / diferente do pedido**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 o R\$ 1.032,31 (mil e trinta e dois reais e trinta e um centavos). A forma de pagamento foi à vista via PIX.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

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.

TRATATIVAS

05/02/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta