



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.03.0564.001.00009-3

Data/Hora de Abertura: 03/03/2026 às 12:27:46

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA CLAIDE BEZERRA DA SILVA

CPF do Consumidor: 014.145.723-60

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	26.03.0564.001.00009-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Produtos

Assunto: Móveis e Colchões

Problema: Não entrega / demora na entrega do produto

Relato:

Relata a consumidora que, em 09 de janeiro de 2026, adquiriu um armário de cozinha por meio do site oficial da reclamada. O pagamento foi realizado via Pix, totalizando R\$ 659,29 (seiscentos e cinquenta e nove reais e vinte e nove centavos).

Ao estranhar a demora na entrega do produto, a consumidora verificou em seu aplicativo que constava a informação de que o item havia sido entregue no dia 20/01/2026, por volta das 11 (onze) horas da manhã. Ainda segundo o aplicativo, o produto teria sido recebido pela própria



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

consumidora. Contudo, afirma que, na referida data e horário, encontrava-se em seu local de trabalho, não tendo recebido qualquer mercadoria.

Diante da situação, a consumidora entrou em contato com a loja por meio do chat disponibilizado no aplicativo, porém não obteve êxito na resolução da demanda. Relata que também tentou contato via telefone, sem que se chegasse a qualquer conclusão ou solução para o caso.

Não conseguindo resolver a situação diretamente com a reclamada, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de solução.

Pedido:

Diante do exposto, requer a entrega do produto adquirido ou, alternativamente, a devolução integral do valor pago, no montante de R\$ 659,29 (seiscentos e cinquenta e nove reais e vinte e nove centavos).

TRATATIVAS

03/03/2026 - **Carta**

Situação: Aberta