

## AO DEPARTAMENTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E CIDADANIA - PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ/CE

FA n.º: 26.05.0564.001.00029-3

**Reclamante:** Ingrid Figueiredo Duarte

**Síntese:** Esclarecimentos

MAGAZINE LUIZA S/A, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 47.960.950/0001-21, com sede na cidade de Franca/SP, na Rua Arnulfo de Lima, 2385, Vila Santa Cruz, CEP:14403-471, vem, perante este respeitável órgão de defesa do consumidor, em atenção à reclamação formulada, expor o seguinte:

### **Síntese da Reclamação:**

A Sra. Ingrid Figueiredo Duarte adquiriu o produto Máquina de Lavar Electrolux 15kg Branca Essential Care com Cesto Inox e Jet&Clean (LED15), número do pedido 1530570107413126, no dia 22/04/2026, contudo apresentou defeito. Dessa forma, solicita estorno.

### **Esclarecimentos:**

Primeiramente solicitamos sinceras desculpas ao consumidor por todo e qualquer transtorno que, eventualmente, tenha passado.

Elucidamos que diante da queixa apresentada, pelo consumidor, verificamos que o mesmo recebeu o produto em 28/04/2026 e entrou em contato com a empresa reclamada, no dia 30/04/2026, protocolo 2026051515255296 solicitando cancelamento.

Conforme nosso regulamento no link:

<https://atendimento.magazineluiza.com.br/hc/pt-br?section=360009141612&article=360046394831>

Comprei de uma loja parceira, como funciona a política de troca e devolução? Produtos de lojas parceiras não podem ser trocados, apenas cancelados. Você pode solicitar a devolução da sua compra em até 7 dias corridos, a contar da data de recebimento; O cancelamento é feito assim que o produto é devolvido para o parceiro e a devolução do valor pago é realizada de acordo com a forma de pagamento do pedido; Veja as regras: Boleto bancário: a restituição acontece dentro de 3 dias úteis na sua conta bancária, após o cancelamento for finalizado Importante não realizamos a restituição em conta salário e a conta informada deve ser no nome de quem fez a compra. Cartão de crédito: assim que o cancelamento for finalizado, vamos comunicar a administradora do cartão e o

estorno ocorrerá em até 7 dias úteis. Pix: a restituição acontece na sua conta bancária em até 2 dias úteis, após a conclusão do cancelamento. Para produtos do parceiro TrocaFone, indicados como usados, o prazo de garantia estará especificado na descrição do produto. Caso o produto apresente defeito no prazo indicado, você poderá acionar diretamente o parceiro para solicitar a devolução. Clique aqui, para saber mais sobre como devolver smartphones. As regras de troca para produtos vendidos e entregues pelo Magalu e Lojas parceiras são baseadas no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor. Visando a resolução da lide, seguiremos com a realização da coleta através do protocolo nº 2026051515255296.

Elucidamos que ficou agendado a retirada em até 10 dias úteis, para devolução do produto, segue orientação abaixo:

1. Deixe o produto lacrado, envolvido preferencialmente em papelão ou plástico bolha. Ah, peça o seu comprovante de coleta e guarde-o até a finalização da liberação do seu vale compras.
2. Mantenha os acessórios originais, manual de instrução e a nota fiscal na embalagem.

Visando a resolução da lide, seguimos com a realização do cancelamento apos coleta.

Ressalta-se que o pagamento foi realizado por meio de cartão de crédito, dessa maneira, o estorno ocorrerá em 7 dias úteis, conforme método adotado pela administradora do cartão.

### **Requerimento:**

Julgando ter prestado os devidos esclarecimentos, o Magazine Luiza se coloca à disposição desse órgão para outras informações que se fizerem necessárias e vem por meio deste REQUERER que a presente reclamação seja arquivada como Fundamentada Atendida.

Aproveitamos a oportunidade para expressar nossos sinceros votos de estima e consideração.

Atenciosamente,

**MAGAZINE LUIZA S/A**

Franca, 21 de Maio de 2026

