



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00045-3

Data/Hora de Abertura: 13/10/2025 às 13:59:06

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: ROBERTA SANTOS DA SILVA

CPF do Consumidor: 016.791.903-26

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	25.10.0564.001.00045-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Produtos

Assunto: Móveis e Colchões

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

A consumidora relata que, no mês de setembro de 2025, adquiriu um sofá por meio do aplicativo da empresa reclamada. No entanto, ao recebê-lo, constatou que o móvel apresentava danos. Diante disso, solicitou a troca do produto, tendo o sofá sido recolhido no dia 29 de setembro de 2025.

O valor total de R\$ 1.623,81 (mil seiscentos e vinte e três reais e oitenta e um centavos) foi pago à vista, via PIX.



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

Posteriormente, no dia 3 de outubro de 2025, foi entregue um novo sofá, o qual também apresentava defeitos. A consumidora, então, comunicou novamente o ocorrido à empresa e solicitou o reembolso integral do valor pago.

Foi informado à consumidora que, após o recolhimento do produto, a empresa teria o prazo de até um (1) dia útil para realizar o estorno do valor via PIX. O recolhimento do segundo sofá ocorreu no dia 7 de outubro de 2025, contudo, até a presente data, o estorno não foi efetuado.

Diante da ausência de devolução dos valores pagos, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido: Diante do exposto, requer a imediata devolução do valor total pago, no montante de R\$ 1.623,81 (mil seiscentos e vinte e três reais e oitenta e um centavos).

TRATATIVAS

13/10/2025 - **Carta**

Situação: Aberta