

**AO DEPARTAMENTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E CIDADANIA -
PROCON DO MUNICÍPIO DE MARACANAÚ - CE**

FA n.º: 26.07.0564.001.00020-3

Reclamante: Talita Farias Ferreira das Chagas

Síntese: Acordo realizado

NS2.com Internet S/A (Netshoes), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 09.339.936/00001-16, 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 reclamante, Talita Farias Ferreira das Chagas, relata que na data de 09/06/2026, realizou o pedido sob nº 154730885, por meio do qual adquiriu um Tênis de Treino Feminino Under Armour Tribase Reps, contudo, o produto passou a constar como entregue sem que a consumidora reconhecesse o recebimento do mesmo.

Dessa forma, solicita pela restituição integral do valor pago.

Esclarecimentos:

Primeiramente solicitamos sinceras desculpas à consumidora por todo e qualquer transtorno que, eventualmente, tenha passado.

Visando a resolução da lide, seguimos com a realização do cancelamento na data de 09/07/2026, através do protocolo nº 75449236.

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.

São Paulo - SP, 16 de Julho de 2026.

MAGALUPAY INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.

Ref.: Cancelamento de Venda

Prezado (a) Cliente,

Em atenção à sua solicitação, informamos que recebemos a confirmação da adquirente sobre o estorno do seu pedido, conforme informações abaixo:

Número do Pedido: **c52139b6-1ae2-421c-aedf-13af04f1ec0c**

Número do Cartão: **543903*****4481**

Número do TID: **10482606091729580840**

Autorização: **398378**

NSU: **378953883**

Data da Compra: **09/06/2026 17:32:33**

Valor Total da Compra: **R\$ 329,99**

Data do Cancelamento: **09/07/2026**

Valor do Cancelamento: **R\$ 329,99**

Nr. Referência: **926190105330965**

Adquirente: **Rede**

Informamos também que o crédito deste estorno será feito pelo Emissor do seu cartão conforme a data de processamento da sua fatura. Caso haja necessidade, apresente este documento ao Emissor do seu cartão para que tome as devidas providências.

Estamos à disposição para quaisquer outros esclarecimentos,

MAGALUPAY INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.

Insta salientar que entramos em contato com a consumidora no dia 16/07/2026, via e-mail, onde prestamos esclarecimentos.

Olá, Talita!

Eu sou o Guilherme, faço parte do time Netshoes, estou em contato referente ao seu protocolo registrado via Procon.

Verifiquei aqui que, após a tratativa com a área responsável, seu estorno foi efetuado com sucesso em 09/07! Pode me confirmar se foi possível identificar o valor em conta, por gentileza?

Qual canal você prefere que eu entre em contato quando precisar falar com você?

Guilherme M.
Time de Atendimento Netshoes



comprovante_cancel...
PDF

Requerimento:

Julgando ter prestado os devidos esclarecimentos, a Netshoes se coloca à disposição desse órgão para outras informações que se fizerem necessárias e vem, por meio deste, REQUERER a classificação da presente reclamação como RESOLVIDA.

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

Atenciosamente,

Netshoes – NS2.Com Internet S/A

Franca, 16 de Julho de 2026.