



ABERTURA DA RECLAMAÇÃO FA N.º 35.001.003.21.0004664

Abertura da Reclamação DATA: 19/01/2021

DADOS DO CONSUMIDOR

Protocolo: 4664/2021

Data da Solicitação: 04/01/2021

Consumidor: Naira Danile Magalhães

RG: 41013727-3 SP/SP

CPF: 312.268.618-06

Endereço: R Erva Imperial, 149 Bloco 4 apto 45

Bairro: Jardim Guairaca

Cidade: São Paulo / SP

CEP: 03244-030

Fone: (11) 99221-0078

E-mail: nairadanile@gmail.com

DADOS DO FORNECEDOR JURÍDICO/PESSOA FÍSICA

Identificação: **61.189.288/0001-89**

Outros Doc.:

Nome: **MARISA LOJAS S/A**

Fantasia: **LOJAS MARISA / MARISA.COM.BR**

Correspondência

Endereço: **RUA JAMES HOLLAND, 422 432**

Bairro: **BARRA FUNDA**

Cidade: **São Paulo / SP**

CEP: **01138-000**

Fone(s): **(11) 2109--6170/6211 E (11) 2109--6170/6211 E 2**

E-mail(s): **juridico.civel@marisa.com.br, ,**

CLASSIFICAÇÃO INICIAL

Área: Produtos

Assunto: Vestuário (Calçado / Roupas)

Problema: Não pagamento de indenização

RESULTADO ESPERADO:

ATENDIDO POR: Procon SP

RUBRICA: _____

DADOS DA COMPRA/CONTRATO

Produto : Calça Plus Size Feminina Jogger Sarja Bolsos

Marca/Fabricante : Marisa

Modelo : cor vinho e tamanho 52



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



Nº Pedido : 0951982168

Data da Compra : 04/01/2021

Valor Reclamado : R\$ 99,95

Forma de Pagamento : Cartão de Crédito

Forma de Aquisição: Loja Virtual / Internet

Procurou o Fornecedor, protocolo nº: Não

Descrição do Problema:

O site não nos dá a opção de colocar endereço de entrega na hora de fazer a compra, ele acata o endereço já cadastrado, como a conta era antiga e eu não usava a muito tempo, nem sabia que tinha endereço cadastrado e o mesmo ao concluir a compra sem me dar a opção de confirmar endereço em momento algum, concluiu a compra com endereço de envio errado. No caso o endereço correto é:

Rua Erva imperial, 149, bloco 4 apto 45.

Bairro: Jardim Guairacá

Cidade: São paulo - SP

Cep 03244-030

Tentei entrar em contato com a empresa assim que fiz a compra, segundos depois já estava tentando um contato. A empresa não tem meio de cancelamento no site ou no atendimento por whatsapp, pesquisei no google e descobri que teria que entrar em contato pelo seguinte telefone 011 3383-7222, quando consegui entrar em contato com a atendente a compra já tinha sido autorizada pelo cartão, e a empresa Marisa me disse então que já não podia mais fazer o cancelamento ou alteração de endereço. Neste caso me informaram que vão esperar a mercadoria ser separada, faturada e enviada para a transportadora, e quando estiver na transportadora irão pedir para que a mercadoria retorne. Porém pode ser que se não der tempo da transportadora retornar, a mercadoria venha a ser entregue neste endereço errado. O protocolo de solicitação de cancelamento junto a empresa Marisa é 2240859.

Retorno:

Após a emissão da CIP e prazo para resposta do fornecedor, o consumidor informou que o problema não foi resolvido. Sendo assim, a CIP foi convertida em FA e encaminhada para providências por parte da área técnica.

Pedido:

Cancelamento da compra e devolução do valor pago corrigido monetariamente

Estorno no Cartão de Crédito - Emissor: CrediCard Bandeira: MasterCard Numero: 5350

XXXX XXXX 4117 Parcelas: 3 Valor: 33,32