



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2606056400100018301

Eu, **JULIETE RODRIGUES DE QUEIROZ OLIVEIRA**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

A consumidora relata que, em 28/05, realizou a compra de um cooktop de 5 bocas, no valor de R\$ 558,90, por meio do aplicativo oficial da reclamada. No ato da compra, foi informada de que a entrega do produto ocorreria em 06/06, conforme prazo estimado pelo frete.

Contudo, a reclamada não efetuou a entrega do produto na data prevista, tampouco forneceu qualquer informação à consumidora acerca de uma nova previsão de entrega. Ademais, não houve atualização do status do pedido no site da empresa, constando apenas que o pagamento foi aprovado.

Diante da ausência de informações, a consumidora tentou contato com a reclamada por meio de mensagens eletrônicas. Entretanto, não obteve êxito, uma vez que o sistema de atendimento automatizado da empresa não apresentou retorno efetivo nem solucionou a demanda apresentada.

Posteriormente, a consumidora realizou contato telefônico com a reclamada, oportunidade em que conseguiu atendimento. Na ocasião, foi informada por uma representante da empresa de que receberia um retorno até o dia 11/06. No entanto, até o presente momento, não houve qualquer contato ou atualização acerca da situação do pedido.

Ressalta-se que, mesmo após as tentativas de contato realizadas pela consumidora, o status do produto permaneceu inalterado no site da reclamada, sem qualquer informação adicional sobre a entrega.

Dessa forma, a consumidora recorre a este Órgão em busca de uma solução eficaz para a presente demanda.

Pedido: Como providência, a consumidora requer o estorno integral do valor pago pelo produto ou a entrega urgente do produto.



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

DATA DE RETORNO: 22/06/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 10 de Junho de 2026.

Consumidor(a): Juliete Rodrigues de Q. Oliveira
JULIETE RODRIGUES DE QUEIROZ OLIVEIRA