



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00077-3

Data/Hora de Abertura: 31/08/2026 às 13:56:44

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Maria Vanessa de Moraes Pinheiro

CPF do Consumidor: 067.040.483-75

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
EBAZAR.COM.BR	EBAZAR.COM.BR. LTDA.	03.007.331/0001-41	26.08.0564.001.00077-301
Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	GRUPO CASAS BAHIA S.A.	33.041.260/0652-90	26.08.0564.001.00077-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Refrigerador / freezer

Problema: Não entrega / demora na entrega do produto

Relato:



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

Relata a consumidora que, em 02/07/2026, realizou a compra de uma geladeira por meio da plataforma Mercado Livre, sendo informada de que a entrega seria realizada pela empresa Casas Bahia, com previsão de entrega para o dia 17/07/2026.

Entretanto, transcorrido o prazo estabelecido, o produto não foi entregue. Diante disso, a consumidora comunicou ao Mercado Livre o não recebimento da mercadoria, ocasião em que foi aberta automaticamente uma reclamação para apuração do ocorrido.

Afirma que não obteve retorno satisfatório acerca da situação e que, posteriormente, lhe foram disponibilizadas as opções de entrega do produto ou cancelamento da compra, com a consequente restituição do valor pago. A consumidora optou pelo cancelamento e pela restituição da quantia, contudo, até a presente data, não recebeu o valor correspondente à compra.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora a restituição integral do valor pago de R\$ 2.737,84 (dois mil, setecentos e trinta e sete reais e oitenta e quatro centavos).

TRATATIVAS

31/08/2026 - **Carta**

Situação: Aberta