

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2607056400100020301

Data de retorno do consumidor(a): 20/07/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): TALITA FARIAS FERREIRA DAS CHAGAS

CNPJ/CPF: 000.289.303-71

Endereço: Rua São Pedro - 219 - Jardim Bandeirantes - Maracanaú - CE - 61934-160

Telefone: (85) 99226-2671

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Netshoes

Nome Fantasia: Netshoes

CPF/CNPJ: 09.339.936/0001-16

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (16) 99150-5655

E-mail Institucional: procon.nets@magazineluiza.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que realizou a compra de um par de tênis junto à fornecedora Netshoes, pelo valor de R\$ 329,99 (trezentos e vinte e nove reais e noventa e nove centavos), sendo emitida a Nota Fiscal nº 7900595, em 11/06/2026.

Afirma que, em 27/06/2026, recebeu comunicação informando que o produto havia sido entregue. Contudo, sustenta que não recebeu a mercadoria, tampouco houve entrega a qualquer pessoa autorizada em seu endereço.

Relata que, ao tomar conhecimento da suposta entrega, entrou imediatamente em contato com a fornecedora. Entretanto, por se tratar de um sábado, foi orientada a retornar o contato no primeiro dia útil subsequente.

Aduz que, na segunda-feira seguinte, manteve novo contato com a empresa, ocasião em que foi orientada a registrar reclamação, sendo aberto o Protocolo nº 75377745. Informa que a fornecedora solicitou o prazo de 05 (cinco) dias úteis para análise da ocorrência.

Afirma que, ao término do prazo, a Netshoes informou que havia realizado contato com a transportadora responsável pela entrega, a qual confirmou que o produto teria sido devidamente entregue. Todavia, a consumidora sustenta que não lhe foi apresentado qualquer comprovante de entrega, como assinatura do recebedor, registro fotográfico ou outro documento apto a demonstrar a efetiva disponibilização da mercadoria.

Diante da ausência de comprovação da entrega e da inexistência de solução administrativa para a demanda, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora a restituição integral do valor pago, correspondente a R\$ 329,99 (trezentos e vinte e nove reais e noventa e nove centavos).

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 09 de Julho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Aline Ximenes de Souza
ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

Talita Farias Ferreira das Chagas
TALITA FARIAS FERREIRA DAS CHAGAS - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____