



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00035-3

Data/Hora de Abertura: 15/09/2026 às 10:17:43

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: Gislane Aureliano Forte dos Santos

CPF do Consumidor: 066.785.293-08

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	GRUPO CASAS BAHIA S.A.	33.041.260/0652-90	26.09.0564.001.00035-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Refrigerador / freezer

Problema: Não entrega / demora na entrega do produto

Relato:

Relata a consumidora que, no dia 13/08/2026, dirigiu-se à loja Casas Bahia com o intuito de adquirir uma geladeira da marca Brastemp. No ato da compra, efetuou o pagamento do valor de



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

R\$ 4.191,26 (quatro mil, cento e noventa e um reais e vinte e seis centavos), mediante cartão, sendo informada de que a data máxima prevista para a entrega seria 05/09/2026.

Afirma que, após o transcurso da data prevista, o produto não foi entregue. Diante disso, no dia 08/09/2026, retornou à loja para obter esclarecimentos acerca do atraso, ocasião em que foi informada de que a compra havia sido realizada de forma on-line. Na oportunidade, o gerente informou que abriria o protocolo nº 260908014055, com prazo de resposta de 05 (cinco) dias úteis, orientando-a, ainda, a entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

Dois dias depois, a consumidora entrou em contato com o SAC, sendo informada de que a nova previsão de entrega seria para o dia 15/09/2026. Contudo, em 14/09/2026, realizou novo contato com o SAC e foi informada de que o produto somente seria entregue no dia 22/09/2026.

Diante das divergências quanto aos prazos de entrega e da ausência de solução satisfatória, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora o cancelamento da compra, com a restituição integral do valor pago, incluindo o valor correspondente ao frete, ou, alternativamente, a disponibilização de crédito no mesmo valor para utilização junto à reclamada.

TRATATIVAS

15/09/2026 - **Carta**

Situação: Aberta