



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00082-3

Data/Hora de Abertura: 22/10/2026 às 09:49:45

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: Gesivania Oliveira Pereira

CPF do Consumidor: 000.315.133-60

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	26.10.0564.001.00082-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata a consumidora que, em 09/06/2026, adquiriu, por meio do site das Casas Bahia, um freezer horizontal Philco de 253 litros, no valor de R\$ 2.199,90 (dois mil, cento e noventa e nove reais e noventa centavos). Afirma que, no momento da compra, efetuou o pagamento de uma



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

entrada via PIX, no valor de R\$ 339,57 (trezentos e trinta e nove reais e cinquenta e sete centavos), ficando o restante para pagamento por meio de boletos bancários.

Informa que, na tentativa de entrega do produto, não se encontrava em sua residência e que os entregadores se recusaram a entregar o freezer ao seu irmão, que reside ao lado. Relata que, posteriormente, a compra foi cancelada pela empresa.

A consumidora afirma que, além do valor da entrada, já havia pago R\$ 750,02 (setecentos e cinquenta reais e dois centavos) por meio de boletos. Após o cancelamento, solicitou o reembolso dos valores pagos, porém a empresa realizou apenas o estorno da entrada, no valor de R\$ 339,57, permanecendo pendente a restituição dos R\$ 750,02 (setecentos e cinquenta reais e dois centavos).

Relata, ainda, que entrou em contato com a empresa reclamada diversas vezes para solicitar a devolução do valor restante, mas recebeu sucessivos prazos que, segundo afirma, não foram cumpridos. Informa os seguintes protocolos de atendimento: 26100600498, 261008006299, 260909007844 e 261013000304.

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

Pedido:

Requer a consumidora o estorno do valor de R\$ 750,02 (setecentos e cinquenta reais e dois centavos), referente aos pagamentos realizados e ainda não restituídos, bem como a baixa e o cancelamento de eventuais boletos vinculados à compra cancelada, a fim de evitar cobranças futuras.

TRATATIVAS

22/10/2026 - **Carta**

Situação: Aberta