

**PROCESSO F.A Nº:** 26.08.0564.001.00077-3

**RECLAMANTE:** MARIA VANESSA DE MORAIS PINHEIRO **CPF:** 067.040.483-75

**RECLAMADA 1:** EBAZAR.COM.BR. LTDA **CNPJ:** 03.007.331/0001-41

**RECLAMADA 2:** GRUPO CASAS BAHIA S.A **CNPJ:** 33.041.260/0652-90

## DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA VANESSA DE MORAIS PINHEIRO em face dos fornecedores EBAZAR.COM.BR. LTDA e GRUPO CASAS BAHIA S.A, através da qual expõe que, adquiriu uma geladeira, contudo, o produto não foi entregue na data prevista. Com isso, a consumidora comunicou a empresa Mercado Livre sobre o não recebimento do produto e foram-lhe disponibilizadas as alternativas de entrega do produto ou cancelamento da compra, com restituição do valor pago. A reclamante optou pelo cancelamento e pelo reembolso, porém, até a presente data, não houve a restituição da quantia. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a restituição integral do valor pago.

Após análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 133-135, a empresa esclareceu que houve o cancelamento junto com a restituição do valor de R\$ 2.881,94 reais. Afirma ter entrado em contato com a consumidora na qual ficou ciente sobre o acionamento ao departamento responsável junto a reclamada Mercado Livre para encaminhar o comprovante de pagamento, com o prazo de retorno de 5 dias úteis. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora apresentou Manifestação informando que a empresa cumpriu com o acordo e a restituição do valor pago, conforme certidão constante às fls. 138 dos autos.

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora, bem como a manifestação da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 138, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 18 de setembro de 2026.



Documento assinado digitalmente  
**SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA**  
Data: 22/09/2026 08:22:44-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA**  
Estagiária Setor Jurídico  
Procon Maracanaú

## DESPACHO

Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 18 de setembro de 2026.

DANIELA PINHEIRO  
BEZERRA DE  
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por  
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE  
FARIAS:79988784449  
Dados: 2026.09.21 13:09:06  
03'00'

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**Diretora Executiva**  
**Procon Maracanaú**