



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2610056400100082301

Data de retorno do consumidor(a): 03/11/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Gesivania Oliveira Pereira

CNPJ/CPF: 000.315.133-60

Endereço: Avenida Pastor Chagas Caldas - 18 D - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-680

Telefone: (85) 98752-0907

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Casas Bahia | Casasbahia.com | Ponto Frio | Pontofrio.com | Extra.com

Nome Fantasia: Casas Bahia | Casasbahia.com | Ponto Frio | Pontofrio.com | Extra.com

CPF/CNPJ: 33.041.260/0652-90

Endereço de Correspondência: Avenida Rebouças 3970 - 28ª Andar - 3.970 - Pinheiros - São Paulo - SP - 05402-918

Telefone Institucional: 0800 777 2442, (11) 3004-5595

E-mail Institucional: relacionamento.procon@viavarejo.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, 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 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).



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

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.

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, 22 de Outubro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

Gesivania Oliveira Pereira - Consumidor(a)



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

Recebido por(assinatura): _____