



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2505056400100056301

Data de retorno do consumidor(a): 30/05/2025

Horário: 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Patricia Oliveira Santos

CNPJ/CPF: 606.795.533-47

Endereço: Rua 117 - casa 261 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-170

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Le Biscuit

Nome Fantasia: Le Biscuit

CPF/CNPJ: 16.233.389/0001-55

Endereço de Correspondência: Avenida Mário Leal Ferreira - Número 1954 - Brotas - Salvador - BA - 40285-600

Telefone Institucional: (71) 3276-8000

E-mail Institucional: juridico@lebiscuit.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:

A consumidora informa que adquiriu, no dia 21 de abril de 2025, um aparelho de ar-condicionado por meio do aplicativo da loja LeBiscuit, com retirada prevista na unidade física localizada no North Shopping Maracanaú. A compra foi realizada presencialmente, com o auxílio de um vendedor da loja, que efetuou o pedido pelo aplicativo.

Segundo orientação recebida, a retirada do produto estaria disponível a partir do dia 08 de maio de 2025. No entanto, até a presente data, 19 de maio de 2025, o produto ainda não foi entregue na loja para retirada, mesmo após diversas tentativas de contato e promessas de entrega.

A consumidora relata que já houve o envio de três carretas do centro de distribuição da empresa, nenhuma delas contendo seu pedido. Ao entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), foi informada de que o produto teria saído para entrega desde o dia 09/05, porém, nunca chegou à loja.

A empresa forneceu três datas diferentes para entrega — 12/05, 15/05 e 19/05 —, mas em nenhuma dessas ocasiões o produto foi entregue. A loja física alega que a responsabilidade é do



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

SAC do aplicativo, enquanto o SAC transfere a responsabilidade de volta à loja física, gerando um impasse e causando desgaste à consumidora, que continua sem solução concreta.

Pedido:

Diante dos transtornos causados, a consumidora, requer a entrega do produto, ou, caso contrário, o cancelamento da compra com o estorno integral dos valores pagos.

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, 20 de Maio de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

Patrícia Oliveira Santos - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____