



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2603056400100015301

Eu, **SANDRA DA COSTA ROSA MORAES**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que, no dia 19/09/2025, realizou a compra de um conjunto de painéis junto à empresa Cozinha na Caixa, por meio da internet, no valor de R\$ 1.464,72 (mil quatrocentos e sessenta e quatro reais e setenta e dois centavos).

Informa que o prazo de entrega estipulado era de 20 (vinte) dias, o que não foi cumprido. Esclarece que foi gerado o código de rastreio nº 95708694906, vinculado ao pedido nº 13514, contudo, ao realizar o acompanhamento, consta que o produto permanece parado na transportadora, sem qualquer atualização.

Alega que não consegue contato com a transportadora e que, ao procurar a empresa vendedora, foi informada de que nada poderia ser feito, permanecendo a situação sem solução. Ressalta que as parcelas da compra estão sendo regularmente pagas no cartão de crédito, estando próximas da quitação total, sem que tenha recebido o produto adquirido.

Diante do exposto, a consumidora buscou o PROCON com o objetivo de obter intermediação para a resolução do conflito.

Pedido: Requer, ao final, a restituição integral do valor pago, com o desfazimento do negócio.

DATA DE RETORNO: 17/03/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia,



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

somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);

3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 04 de Março de 2026.

Consumidor(a): Sandra da Costa Rosa Moraes
SÁNDRA DA COSTA ROSA MORAES