



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00047-3

Data/Hora de Abertura: 24/06/2026 às 13:19:48

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: GLEISON ROCHA MOTA

CPF do Consumidor: 078.025.423-67

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Berzerk	Berzerk Industria e Comercio LTDA	58.300.838/0001-80	26.06.0564.001.00047-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Produtos

Assunto: Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)

Problema: Não entrega / demora na entrega do produto

Relato:

Relata o consumidor que realizou, em março de 2026, a compra online de peças de vestuário junto à Loja Berzerk, no valor total de R\$ 289,70 (duzentos e oitenta e nove reais e setenta centavos), efetuando o pagamento por meio de PIX.



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

Afirma que a fornecedora informou prazo de 15 (quinze) dias para a entrega dos produtos. Contudo, transcorrido o período estipulado, a mercadoria não foi entregue.

Aduz que entrou em contato com a empresa para obter esclarecimentos acerca do atraso, ocasião em que foi informado de que teria ocorrido um problema envolvendo a transportadora responsável pela entrega.

Relata que, diante da impossibilidade de entrega dos produtos, a empresa lhe ofereceu a opção de receber cashback ou a restituição dos valores pagos. Informa que optou expressamente pela restituição integral da quantia desembolsada.

Afirma que a fornecedora se comprometeu a realizar o reembolso no prazo de 05 (cinco) dias úteis. Entretanto, mesmo após o transcurso do prazo informado, não recebeu qualquer valor.

Sustenta, ainda, que realizou diversas tentativas de contato para cobrar o cumprimento da devolução prometida, porém vem sendo submetido a sucessivos atendimentos sem solução efetiva, permanecendo em filas de atendimento sem que sua demanda seja resolvida.

Diante da ausência de solução administrativa por parte da fornecedora, o consumidor recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

Pedido: Requer o consumidor a restituição integral do valor de R\$ 289,70 (duzentos e oitenta e nove reais e setenta centavos), correspondente à compra não entregue e cujo reembolso foi previamente acordado pela fornecedora.

TRATATIVAS

24/06/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta