

São Caetano do Sul, 18 de junho de 2026

Ao,
Procon Municipal de Maracanaú - CE

FA: 2606056400100018301
Consumidora: JULIETE RODRIGUES DE QUEIROZ OLIVEIRA
CPF: 604.114.993-43
Pedido: 514390969
Protocolo: 260611004373

RELATO DO CONSUMIDOR

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 relata que, em 28/05, realizou a compra de um cooktop de 5 bocas, no valor de R\$ 558,90, por meio do aplicativo oficial da reclamada. No ato da compra, foi informada de que a entrega do produto ocorreria em 06/06, conforme prazo estimado pelo frete. Contudo, a reclamada não efetuou a entrega do produto na data prevista, tampouco forneceu qualquer informação à consumidora acerca de uma nova previsão de entrega. Ademais, não houve atualização do status do pedido no site da empresa, constando apenas que o pagamento foi aprovado. Diante da ausência de informações, a consumidora tentou contato com a reclamada por meio de mensagens eletrônicas. Entretanto, não obteve êxito, uma vez que o sistema de atendimento automatizado da empresa não apresentou retorno efetivo nem solucionou a demanda apresentada. Posteriormente, a consumidora realizou contato telefônico com a reclamada, oportunidade em que conseguiu atendimento. Na ocasião, foi informada por uma representante da empresa de que receberia um retorno até o dia 11/06. No entanto, até o presente momento, não houve qualquer contato ou atualização acerca da situação do pedido. Ressalta-se que, mesmo após as tentativas de contato realizadas pela consumidora, o status do produto permaneceu inalterado no site da reclamada, sem qualquer informação adicional sobre a entrega. Dessa forma, a consumidora recorre a este Órgão em busca de uma solução eficaz para a presente demanda. Pedido: Como providência, a consumidora requer o estorno integral do valor pago pelo produto ou a entrega urgente do produto.

CLIENTE FOI ATENDIDO?

Sim, entrega realizada.

POSICIONAMENTO GRUPO CASAS BAHIA

Localizamos o cadastro da consumidora Juliete e a compra do item: Cooktop 5 Bocas Consul CD075BE Mesa de Vidro Grade de Aço Ferro Aramado Bivolt Preto - Consul, em 28/05/2026 no valor de 558,90 Pedido 514390969 (vide item *01 da ficha técnica).

A cliente nos acionou em razão do atraso na entrega de seu pedido. Após análise do caso, verificamos a ocorrência de uma intercorrência logística que impactou o processo de distribuição, resultando no descumprimento do prazo inicialmente previsto para a entrega. Em razão disso, foi estabelecida uma nova previsão, sendo o produto efetivamente entregue em 15/06/2026. Contudo, após o recebimento, a cliente informou que o produto apresentava avarias. Diante da situação, foi solicitada e devidamente aprovada a troca da mercadoria. Adicionalmente, acionamos o setor logístico para obter informações acerca da previsão de

atendimento da troca. No momento, aguardamos retorno da área responsável, cujo prazo para manifestação é de até 72 horas (vide item *02 da ficha técnica).

Em contato realizado via WhatsApp pelo telefone (85) 98969-2696 em 18/06/2026, às 10h41, bem como por meio do e-mail julieterodrigues222@gmail.com, a cliente foi informada sobre o acionamento da área responsável, estando ciente da necessidade de aguardar nosso retorno dentro do prazo anteriormente informado (Vide item *03 da ficha técnica).

Acompanharemos o caso até a resolução, estamos comprometidos em resolver o caso o mais rapidamente possível.

Caso surja alguma dúvida, antes de contatar o PROCON estamos a inteira disposição para atendê-lo no telefone (11) 3004 – 5595, de Segunda a Sexta-feira das 09:00 às 18:00 horas, informando o número de protocolo.

Atenciosamente,

GRUPO **CASASBAHIA**

FICHA TÉCNICA			
FA:	2606056400100018301	Data:	18/06/2026
Cliente:	JULIETE RODRIGUES DE QUEIROZ OLIVEIRA		
CPF:	604.114.993-43		

Dados da consumidora / compra:
(Vide item *1 na ficha)

CASASBAHIA Este pedido possui incidentes em canais especiais

Online - B2C

10/06 - Devido problemas operacionais para o pedido - 51439096901 NOVA DATA PROMETIDA: 15/06/2026

Pedido 514390969

Dados do Cliente	Endereço de Entrega	Endereço de Cobrança	Meio de Pagamento	Atendimentos	Créditos	Vales (Histórico)	Canais especiais
Cliente: Juliete E-mail: juliete.rodrigues22@gmail.com			CPF/CNPJ: 604.114.993-43 Telefone 01: (85) 98969-2696		Data de Nascimento: 18/01/1993 Telefone 02: (85) 98969-2696		Telefone 03: Telefone 04:

Entrega 01

SKU	Produto	Tipo	Vir. Unit.	Vir. Desc.	Vir. Frete.	Qtde.	Vir. Total	Status
55071544	Cooktop 5 Bocas Consul CD075BE Mesa de Vidro Grade de Aço Ferro Aramado Bivolt Preto - Consul	Produto Físico	R\$ 499,00	R\$ 55,44	R\$ 59,90	1	R\$ 558,90	ENT

Tela de entrega e troca:
(Vide item * 2 na ficha)

Tracking da entrega: 51439096901

Carga direta

Ponto de Controle	Descrição	Data
ENT	ENTREGUE AO CLIENTE	15/06/2026 10:38

Trocas e Cancelamentos

15/06/2026 13:42 - TROCA

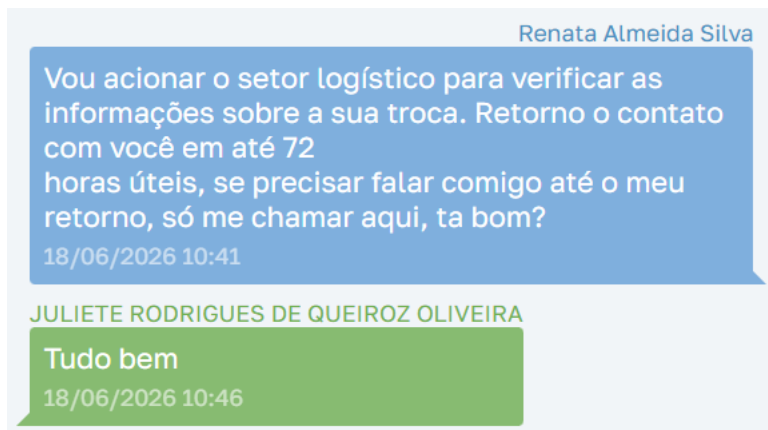
Troca casada Ver tracking

Dados da Devolução Entrega: 51439096902 Classificação: Troca ou Cancelamento*Solicitação/Avaria* Protocolo Origem: 260615-011751 Qtd. de Produtos: 1 Status: AS6 - AGUARDANDO ROTEIRIZACAO Data do Status: 15/06/2026 13:46 Devolução: 1 - Troca casada	Dados do Transportador Filial: CD_1877 Transportadora: CNPJ Transp.: 17.573.385/0001-89 NFe de Coleta: Etiqueta de Postagem:	Datas: Data Previsão Coleta: 17/06/2026 Data Previsão Retorno CD:
---	--	--

Reenvio Ver tracking

Dados do Reenvio Entrega: 51439096903 Classificação: Troca ou Cancelamento*Solicitação/Avaria* Protocolo Origem: 260615-011751 Qtd. de Produtos: 1 Status: ICE - INCLUSAO DE CARGA DE ENTREGA Data do Status: 15/06/2026 14:08 Tipo da Entrega: Normal	Dados do Transportador Filial: CD_1877 Data Limite CD: 15/06/2026 00:00:00 Transportadora: BRASIL MASTER TRANSPORTE E LOG CNPJ Transp.: 17.573.385/0001-89 Rastreio: Etiqueta:	Dados da Entrega Data Prometida: 17/06/2026
--	---	---

Tela de contato e e-mail:
(Vide item * 3 na ficha)



Bom dia, Juliete!
Por meio deste e-mail, registramos as informações repassadas durante o contato telefônico realizado em 18/06/2026, às 10h41. Informamos que acionamos o setor logístico responsável, solicitando atualizações referentes ao processo de troca do seu produto. No momento, é necessário aguardar o retorno da área responsável, cujo prazo para manifestação é de até 72 horas úteis.
Assim que recebermos novas informações sobre o andamento da solicitação, entraremos em contato para mantê-la devidamente informada. Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos.
18/06/2026 10:51
Atenciosamente,
Gestão de Clientes
Grupo Casas Bahia .