



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.03.0564.001.00015-3

Data/Hora de Abertura: 04/03/2026 às 10:09:52

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: SANDRA DA COSTA ROSA MORAES

CPF do Consumidor: 733.268.363-68

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
COZINHA NA CAIXA	COZINHA NA CAIXA COMÉRCIO		
COZINHA NA CAIXA	VAREJISTA DE MERCADORIAS LTDA	39.525.756/0001-90	26.03.0564.001.00015-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Produtos

Assunto: Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)

Problema: Não entrega / demora na entrega do produto

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



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

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.

TRATATIVAS

04/03/2026 - Carta

Situação: Aberta