



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00074-3

Data/Hora de Abertura: 28/08/2026 às 09:26:14

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Josiana Chagas do Nascimento Silva

CPF do Consumidor: 002.470.423-74

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	GRUPO CASAS BAHIA S.A.	33.041.260/0652-90	26.08.0564.001.00074-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Aparelho celular

Problema: Não entrega / demora na entrega do produto

Relato:

A consumidora relata que, em 06/08, realizou a compra de um produto, qual seja, 01 (um) aparelho celular Samsung Galaxy A57 5G, 256GB, na cor lilás, por meio da plataforma digital da reclamada, pelo valor total de R\$ 2.552,22, mediante pagamento na modalidade carnê digital.



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

Informa que a plataforma estabeleceu como prazo para entrega a data de 21/08. Contudo, na referida data, o produto não foi entregue, o que causou estranheza à consumidora. Aguardou por mais 02 (dois) dias, acreditando que se tratava apenas de um atraso na entrega.

No dia 24/08, a consumidora abriu um protocolo de atendimento referente ao produto, tendo recebido, como retorno, apenas a informação de que seria necessário aguardar o prazo de 10 (dez) dias para uma possível solução.

Ademais, a consumidora realizou pesquisas acerca do status do pedido e constatou divergências nas informações disponibilizadas. Na plataforma da reclamada, o pedido aparentava constar como entregue, enquanto, após consulta junto à transportadora responsável, verificou que o produto se encontrava em atraso na entrega.

Ressalta, ainda, que tentou contato com a reclamada por meio de ligações telefônicas em diversas oportunidades, porém não obteve êxito no atendimento ou na resolução da demanda.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorreu a este órgão em busca de uma solução eficaz para a situação apresentada.

Pedido: A consumidora requer, portanto, que seja realizada, com urgência, a entrega do produto adquirido, em perfeito estado de conservação e funcionamento. Alternativamente, caso não seja possível a entrega, requer o estorno integral do valor pago pelo aparelho, inclusive das parcelas eventualmente já quitadas.

TRATATIVAS

28/08/2026 - **Carta**

Situação: Aberta