



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2505056400100056301

Eu, **Patricia Oliveira Santos**, 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:

A consumidora informa que adquiriu, no dia 21 de abril de 2025, um aparelho de ar-condicionado por meio do aplicativo da loja LebisCut, com retirada prevista na unidade física localizada no North Shopping Maracanaú. A compra foi realizada presencialmente, com o auxílio de um vendedor da loja, que efetuou o pedido pelo aplicativo.

Segundo orientação recebida, a retirada do produto estaria disponível a partir do dia 08 de maio de 2025. No entanto, até a presente data, 19 de maio de 2025, o produto ainda não foi entregue na loja para retirada, mesmo após diversas tentativas de contato e promessas de entrega.

A consumidora relata que já houve o envio de três carretas do centro de distribuição da empresa, nenhuma delas contendo seu pedido. Ao entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), foi informada de que o produto teria saído para entrega desde o dia 09/05, porém, nunca chegou à loja.

A empresa forneceu três datas diferentes para entrega — 12/05, 15/05 e 19/05 —, mas em nenhuma dessas ocasiões o produto foi entregue. A loja física alega que a responsabilidade é do SAC do aplicativo, enquanto o SAC transfere a responsabilidade de volta à loja física, gerando um impasse e causando desgaste à consumidora, que continua sem solução concreta.

Pedido:

Diante dos transtornos causados, a consumidora, requer a entrega do produto, ou, caso contrário, o cancelamento da compra com o estorno integral dos valores pagos.

DATA DE RETORNO: 02/06/2025, às 9 horas

ATENÇÃO:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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, 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, 20 de Maio de 2025.

Consumidor(a): _____
Patricia Oliveira Santos