



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00023-3

Data/Hora de Abertura: 05/08/2026 às 10:32:38

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: TAYNA MOREIRA RIBEIRO

CPF do Consumidor: 063.575.263-80

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
C&A MODAS LTDA	C&A MODAS S.A.	45.242.914/0379-55	26.08.0564.001.00023-301

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:

A consumidora relata que, em 03 de julho de 2026, realizou, por intermédio do aplicativo da C&A, a aquisição do produto denominado "Scarpin Bico Fino Anabela Preto", pelo valor de R\$ 189,99 (cento e oitenta e nove reais e noventa e nove centavos). No momento da contratação, foi-lhe informado que a entrega seria efetuada pela própria fornecedora, sem incidência de cobrança de frete, com previsão para o dia 28 de julho de 2026.



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

Aduz que, não obstante o prazo estipulado, a fornecedora deixou de efetuar a entrega do produto no endereço indicado, caracterizando, em tese, o descumprimento da oferta e da obrigação contratualmente assumida.

Em razão da inexecução da prestação, a consumidora informa que, em 29 de julho de 2026, entrou em contato com a fornecedora por meio do aplicativo WhatsApp, ocasião em que foi registrado o protocolo de atendimento nº 14878003. Na oportunidade, foi cientificada de que a demanda seria submetida à análise do setor competente, com previsão de resposta por meio de correio eletrônico no prazo de até 05 (cinco) dias.

Contudo, decorrido o prazo informado, a consumidora afirma não ter recebido qualquer manifestação da empresa, tampouco a efetiva entrega do produto, permanecendo inadimplida a obrigação assumida pela fornecedora.

Diante da ausência de solução junto à empresa reclamada, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação do conflito.

Pedido: Diante do exposto, requer, em caráter prioritário, o cumprimento da oferta, mediante a entrega do produto adquirido, nos termos da legislação consumerista. Subsidiariamente, na hipótese de impossibilidade de cumprimento da obrigação, pleiteia a resolução da relação contratual, com o cancelamento da compra e a restituição integral da quantia desembolsada, no importe de R\$ 189,99 (cento e oitenta e nove reais e noventa e nove centavos), mediante estorno em crédito no cartão da própria loja.

TRATATIVAS

05/08/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta