

**PROCESSO F.A Nº:** 26.06.0564.001.00018-3

**RECLAMANTE:** JULIETE RODRIGUES DE QUEIROZ OLIVEIRA **CPF:** 604.114.993-43

**RECLAMADA:** CASAS BAHIA/CASASBAHIA.COM/PONTO FRIO/PONTOFRIO.COM/EXTRA.COM

**CNPJ:** 33.041.260/0652-90

### DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora JULIETE RODRIGUES DE QUEIROZ OLIVEIRA em face do fornecedor CASAS BAHIA/CASASBAHIA.COM/PONTO FRIO/PONTOFRIO.COM/EXTRA.COM, através da qual expõe que em 28/05, adquiriu um cooktop de 5 bocas pelo aplicativo da empresa reclamada, pelo valor de R\$ 558,90 reais, tendo sido estipulada a entrega para o dia 06/06. Todavia, sustenta que a fornecedora não cumpriu o prazo contratado, deixando de efetuar a entrega do produto e de prestar informações acerca de nova previsão de entrega. Relata, ainda, que o status do pedido permaneceu inalterado no sistema da reclamada, constando apenas a aprovação do pagamento, sem qualquer atualização quanto à expedição ou entrega da mercadoria. Diante da ausência de informações, a consumidora buscou atendimento por meio dos canais eletrônicos disponibilizados pela empresa, sem obter resposta eficaz. Posteriormente, realizou contato telefônico, ocasião em que foi informada de que receberia retorno até 11/06, o que não ocorreu. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora o estorno integral do valor ou a entrega do produto.

Após este órgão de Proteção e Defesa do Consumidor se comunicar por via telefônica com a parte reclamante, este afirmou que sua demanda foi resolvida pela empresa e solicitou o arquivamento do presente processo em virtude de ter celebrado um acordo Extra Procon com o fornecedor. Em razão disso, caracteriza-se a presente reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 02 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente

JAN ALESI DOS SANTOS AGUIAR

Data: 06/07/2026 15:36:49-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**JAN ALESI DS SANTOS AGUIAR**

**Coordenador Jurídico**

**Procon Maracanaú**

**DESPACHO**

Considerando que houve **ACORDO EXTRA PROCON** entre as partes, conforme informação da consumidora, na qual afirma que a demanda foi resolvida via ligação telefônica, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 02 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS:79988784449  
Assinado de forma digital por DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS:79988784449  
Dados: 2026.07.06 15:34:18 -03'00'

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**Diretora Executiva**  
**Procon Maracanaú**