



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00018-3

Data/Hora de Abertura: 10/06/2026 às 09:25:52

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: JULIETE RODRIGUES DE QUEIROZ OLIVEIRA

CPF do Consumidor: 604.114.993-43

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	26.06.0564.001.00018-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa

Problema: Não entrega / demora na entrega do produto

Relato:

A consumidora relata que, em 28/05, realizou a compra de um cooktop de 5 bocas, no valor de R\$ 558,90, por meio do aplicativo oficial da reclamada. No ato da compra, foi informada de que a entrega do produto ocorreria em 06/06, conforme prazo estimado pelo frete.



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

Contudo, a reclamada não efetuou a entrega do produto na data prevista, tampouco forneceu qualquer informação à consumidora acerca de uma nova previsão de entrega. Ademais, não houve atualização do status do pedido no site da empresa, constando apenas que o pagamento foi aprovado.

Diante da ausência de informações, a consumidora tentou contato com a reclamada por meio de mensagens eletrônicas. Entretanto, não obteve êxito, uma vez que o sistema de atendimento automatizado da empresa não apresentou retorno efetivo nem solucionou a demanda apresentada.

Posteriormente, a consumidora realizou contato telefônico com a reclamada, oportunidade em que conseguiu atendimento. Na ocasião, foi informada por uma representante da empresa de que receberia um retorno até o dia 11/06. No entanto, até o presente momento, não houve qualquer contato ou atualização acerca da situação do pedido.

Ressalta-se que, mesmo após as tentativas de contato realizadas pela consumidora, o status do produto permaneceu inalterado no site da reclamada, sem qualquer informação adicional sobre a entrega.

Dessa forma, a consumidora recorre a este Órgão em busca de uma solução eficaz para a presente demanda.

Pedido: Como providência, a consumidora requer o estorno integral do valor pago pelo produto ou a entrega urgente do produto.

TRATATIVAS

10/06/2026 - **Carta**
Situação: Aberta