



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00013-3

Data/Hora de Abertura: 06/10/2025 às 10:18:23

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: IZABELLE OSMARINA LOPES CAVALCANTE

CPF do Consumidor: 043.577.333-08

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	25.10.0564.001.00013-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

A consumidora relata que se dirigiu até a unidade localizada no North Shopping Maracanaú com o intuito de adquirir um videogame para seu filho. Contudo, como o produto não estava disponível



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

na loja física, foi orientada e devidamente auxiliada por uma vendedora a realizar a compra por meio do aplicativo da loja.

O produto foi adquirido pelo valor de R\$ 3.524,19 (três mil quinhentos e vinte e quatro reais e dezenove centavos), pago via PIX.

No momento da compra, foi informada de que a entrega ocorreria no dia 27/08/2025. Entretanto, o produto não foi entregue na data prevista. Posteriormente, foi fornecida uma nova previsão de entrega para o dia 12/09/2025, a qual igualmente não foi cumprida. Pela terceira vez, uma nova data foi estipulada, desta vez para o dia 24/09/2025, mas, novamente, a entrega não foi realizada.

Cansada da situação e da falta de cumprimento por parte da empresa, a consumidora optou por cancelar a compra. O cancelamento foi devidamente realizado, sendo informado que o reembolso seria efetuado até o dia 01/10/2025. Contudo, até a presente data, o valor ainda não foi restituído.

Diante da ausência de solução para o seu problema, a consumidora procurou a sede deste órgão em busca de uma resolução efetiva.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer a devolução integral do valor pago, no montante de R\$ 3.524,19 (três mil quinhentos e vinte e quatro reais e dezenove centavos).

TRATATIVAS

06/10/2025 - **Carta**

Situação: Aberta