



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2608056400100077301,2608056400100077302

Data de retorno do consumidor(a): 10/09/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Maria Vanessa de Moraes Pinheiro

CNPJ/CPF: 067.040.483-75

Endereço: Travessa Castro Alves - 16 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-674

Telefone: (85) 99413-4146

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:

EBAZAR.COM.BR

Casas Bahia | Casasbahia.com | Ponto Frio | Pontofrio.com | Extra.com

Nome Fantasia:

EBAZAR.COM.BR

Casas Bahia | Casasbahia.com | Ponto Frio | Pontofrio.com | Extra.com

CPF/CNPJ:

03.007.331/0001-41

33.041.260/0652-90

Endereço de Correspondência:

Avenida Rebouças 3970 - 28ª Andar - 3.970 - Pinheiros - São Paulo - SP - 05402-918

Telefone Institucional:

(11) 2543-4155

0800 777 2442, (11) 3004-5595

E-mail Institucional:



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

oficios@mercadolivre.com

relacionamento.procon@viavarejo.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que, em 02/07/2026, realizou a compra de uma geladeira por meio da plataforma Mercado Livre, sendo informada de que a entrega seria realizada pela empresa Casas Bahia, com previsão de entrega para o dia 17/07/2026.

Entretanto, transcorrido o prazo estabelecido, o produto não foi entregue. Diante disso, a consumidora comunicou ao Mercado Livre o não recebimento da mercadoria, ocasião em que foi aberta automaticamente uma reclamação para apuração do ocorrido.

Afirma que não obteve retorno satisfatório acerca da situação e que, posteriormente, lhe foram disponibilizadas as opções de entrega do produto ou cancelamento da compra, com a consequente restituição do valor pago. A consumidora optou pelo cancelamento e pela restituição da quantia, contudo, até a presente data, não recebeu o valor correspondente à compra.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora a restituição integral do valor pago de R\$ 2.737,84 (dois mil, setecentos e trinta e sete reais e oitenta e quatro centavos).

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.



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

Maracanaú/CE, 31 de Agosto de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Aline Ximenes de Souza
ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

Maria Vanessa de Moraes Pinheiro
Maria Vanessa de Moraes Pinheiro - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____