

São Caetano do Sul, 09 de outubro de 2025

Ao,
Procon Municipal de Maracanaú - CE

FA: 2510056400100013301
Consumidora: Izabelle Osmarina Lopes Cavalcante
CPF: 043.577.333-08
Pedido: 478459495
Protocolo: 251007-012006

RELATO DO CONSUMIDOR

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 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).

CLIENTE FOI ATENDIDO?

Sim, cancelamento e restituição do valor pago.

POSICIONAMENTO GRUPO CASAS BAHIA

Em atendimento à manifestação da cliente Izabelle Osmarina Lopes Cavalcante, referente ao pedido nº 478459495, sobre a aquisição do produto PlayStation®5 Slim Digital -Pacote ASTRO BOT e Gran Turismo 7 - PS5 - Sony no valor de R\$ 3.524,19, vendido pelo lojista parceiro Game Play Fulfillment e entregue pelo Grupo Casas Bahia (vide item 1 da ficha técnica).

A cliente realizou a compra no dia 15/08/2025, com previsão de entrega para o dia 28/08/2025. Entretanto, devido a divergências logísticas e problemas com a emissão da nota fiscal, houve atraso na entrega do pedido, o que gerou insatisfação por parte da consumidora (vide item 2 da ficha técnica).

Para atendimento ao cliente, realizamos o cancelamento do pedido no dia 25/09/2025 e o estorno dos valores pagos no dia 30/09/2025, efetuado para a conta da pessoa pagadora da compra (vide item 3 da ficha técnica).

Grupo Casas Bahia S.A 2025 - CNPJ: 33.041.260/0652.90 Rua Florida, 1970 - Berrini, São Paulo - SP, CEP 04565-001

Em contato com a cliente Sra. Izabelle, no dia 08/10/2025, através do telefone (85) 99432-6551, foi esclarecido que o estorno foi realizado via PIX para a conta da pessoa pagadora. A própria cliente informou que se trata de sua sogra, Sra. Maryane Almeida Oliveira, responsável pelo pagamento da compra. Encaminhamos à cliente Izabelle o comprovante do pagamento realizado (vide item 4 da ficha técnica).

Diante da solução apresentada, solicitamos, por gentileza, o encerramento da reclamação junto ao Procon e a avaliação do nosso atendimento.

Atenciosamente,

GRUPO **CASASBAHIA**

FICHA TÉCNICA			
FA:	2510056400100013301	Data:	09/10/2025
Cliente:	Izabelle Osmarina Lopes Cavalcante		
CPF:	043.577.333-08		

1. Tratativa

Dados da consumidora / compra:
(Vide item 01 da ficha técnica)

CASASBAHIA
Online - B2C

Este pedido possui incidentes em canais especiais

16.09.2025 - Devido problemas operacionais para a entrega - NOVA DATA PROMETIDA - 24.09.2025[Preditivo Transbordo]

Pedido 478459495

Dados do Cliente	Endereço de Entrega	Endereço de Cobrança	Meio de Pagamento	Atendimentos	Créditos	Vales (Histórico)	Canais especiais
Cliente: Izabelle Osmarina Lopes Cavalcante E-mail: izabellelopes942@gmail.com		CPF/CNPJ: 043.577.333-08 Telefone 01: (85) 99432-6551	Data de Nascimento: 07/03/1990 Telefone 02: (85) 99432-6551	Telefone 03:		Telefone 04: (85) 99116-5341	

Entrega 01

SKU	Produto	Tipo	Vir. Unit.	Vir. Desc.	Vir. Frete.	Qtde.	Vir. Total	Status
1572582933	PlayStation®5 Slim Digital -Pacote ASTRO BOT e Gran Turismo 7 - PS5 - Sony	Marketplace	R\$ 3.500,91	R\$ 388,99	R\$ 23,28	1	R\$ 3.524,19	CAN

Tela de dados da entrega
(Vide item 02 da ficha técnica)

Detalhes das entregas: 47845949501

Pedido

Dados do Cliente

IP: 189.112.246.17
Cliente Plus: Não
ERP Pedido: LN

Pagamento

Dados da Compra

Data da Compra: 15/08/2025
Hora da aprovação: 14:34:27
Canal de Venda: Aplicativo Mobile
Vendedor(a):
Tipo Entrega: Normal
DANF: 000.015.471
Loja (Retira):
Endereço (Retira):

Entregue ao Transportador

Dados do Transportador

Data Limite CD: 18/08/2025
Rastreio: FF000129752BR
Filial:
Transportador:
Tipo de Carga:
Trans. CNPJ:
emmas
Full

Entrega

Dados da Entrega

Data Prometida: 28/08/2025
Hora Prometida: 14:33
Chave NFe: 3525082070
Site Portal NFe
Reenviar NFe
Ver tracking

Tela de cancelamento e restituição
(Vide item 03 da ficha técnica)

Trocas e Cancelamentos

25/09/2025 08:18 - CANCELAMENTO

Restituição

Ver tracking

Dados da Devolução

Entrega: 47845949502

Classificacao: Entrega\Informação\Informações sobre a entrega*

Protocolo Origem: 250908-010494

Qtd. de Produtos: 1

Status: DVC - Devolução Via Varejo Confirmada

Data do Status: 25/09/2025 08:21

Devolução: 0 - Insucesso de entrega

Protocolo: 250908-010494

Dados do Transportador

Filial:

Transportadora:

CNPJ Transp.:

NFe de Coleta:

Etiqueta de Postagem:

Datas:

Data Previsão Coleta:

Data Previsão Retorno CD:

Dados da Restituição

Tipo de Restituição: PIX_CPFCNPJ

Status da Restituição: CONFIRMADO

Data do Status da Restituição: 30/09/2025 09:03

Datas:

Valor: R\$ 3.524,19

Listagem dos Créditos

Origem	Data	Valores (R\$)	Status	Forma de Pagamento	Crédito	Pedido	Entrega	
Cancelamento	30/09/2025	R\$ 3.524,19	Restituição paga ao cliente	PIX CPF/CNPJ	311169794	478459495	47845949502	Ver+

Contato com a consumidora
(Vide item 04 da ficha técnica)

Registros de contato

NOVO CONTATO

Data	Operador	Registro de contato	Próxima tentativa	Detalhes
07/10/25 15:50	ROSEMARY.ARAUJO	Tentativa de contato sem sucesso	08/10/25 00:00	Realizei contato com a cliente através do telefone (85) 99116-5341 às 15h48, porém sem sucesso. Enviada mensagem por whatsapp
08/10/25 09:17	ROSEMARY.ARAUJO	Contato com sucesso	-	Realizei contato com a senhora Izabelle, através do telefone (85) 99432-6551 às 09h10,informei para cliente que o pagamento foi reembolsado e estava em nome de Maryane Almeida e Oliveira que foi a pessoa que realizou o pagamento.

Records per page: 5 1-2 of 2





30
horas

Comprovante de Transferência

dados do pagador

nome do pagador: **GRUPO CASAS BAHIA S A**
CPF / CNPJ do pagador: **33.041.260/0652-90**
agência/conta: **0018/51133 - 7**

dados do recebedor

nome do recebedor: **MARYANE ALMEIDA DE OLIVEIRA**
chave: **82131880391**
CPF / CNPJ do recebedor: *****.318.803-****
instituição: **CAIXA ECONOMICA FEDERAL**

dados da transação

valor: **R\$ 3.524,19**
data da transferência: **29/09/2025**
tipo de pagamento: **PIX TRANSFERENCIA**
mensagem ao recebedor: **00000**
identificação no comprovante: **6001995459**
identificação no extrato:
autenticação no comprovante:
85F0B0FB1357D9C23F9C7C16D173C03DB0E123D6
ID da transação:
E60701190202509292252DY5GAQCENE3
controle:
00007345684581912
transação efetuada em 29/09/2025 às 19:52:41 via Sispag.