



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

**CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR**

**Número de Atendimento:** 2609056400100035301

Eu, **Gislane Aureliano Forte dos Santos**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

**DOS FATOS:**

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

**Relato:**

Relata a consumidora que, no dia 13/08/2026, dirigiu-se à loja Casas Bahia com o intuito de adquirir uma geladeira da marca Brastemp. No ato da compra, efetuou o pagamento do valor de R\$ 4.191,26 (quatro mil, cento e noventa e um reais e vinte e seis centavos), mediante cartão, sendo informada de que a data máxima prevista para a entrega seria 05/09/2026.

Afirma que, após o transcurso da data prevista, o produto não foi entregue. Diante disso, no dia 08/09/2026, retornou à loja para obter esclarecimentos acerca do atraso, ocasião em que foi informada de que a compra havia sido realizada de forma on-line. Na oportunidade, o gerente informou que abriria o protocolo nº 260908014055, com prazo de resposta de 05 (cinco) dias úteis, orientando-a, ainda, a entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

Dois dias depois, a consumidora entrou em contato com o SAC, sendo informada de que a nova previsão de entrega seria para o dia 15/09/2026. Contudo, em 14/09/2026, realizou novo contato com o SAC e foi informada de que o produto somente seria entregue no dia 22/09/2026.

Diante das divergências quanto aos prazos de entrega e da ausência de solução satisfatória, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

**Pedido:** Requer a consumidora o cancelamento da compra, com a restituição integral do valor pago, incluindo o valor correspondente ao frete, ou, alternativamente, a disponibilização de crédito no mesmo valor para utilização junto à reclamada.

**DATA DE RETORNO:** 28/09/2026, às 10:00 horas

**ATENÇÃO:**



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

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 15 de Setembro de 2026.

Consumidor(a): Gislane Aureliano Forte dos Santos  
**Gislane Aureliano Forte dos Santos**