

São Caetano do Sul, 03 de setembro de 2026.

Ao Procon Municipal de Maracanaú - CE

FA: 2608056400100074301

Consumidor(a): Josiana Chagas do Nascimento Silva

CPF: 002.470.423-74

Pedido/Cupom fiscal: 521359762

Protocolo do atendimento: 260901-009435

RELATO DO(A) CONSUMIDOR(A):

A consumidora relata que, em 06/08, realizou a compra de um produto, qual seja, 01 (um) aparelho celular Samsung Galaxy A57 5G, 256GB, na cor lilás, por meio da plataforma digital da reclamada, pelo valor total de R\$ 2.552,22, mediante pagamento na modalidade carnê digital. Informa que a plataforma estabeleceu como prazo para entrega a data de 21/08. Contudo, na referida data, o produto não foi entregue, o que causou estranheza à consumidora. Aguardou por mais 02 (dois) dias, acreditando que se tratava apenas de um atraso na entrega. No dia 24/08, a consumidora abriu um protocolo de atendimento referente ao produto, tendo recebido, como retorno, apenas a informação de que seria necessário aguardar o prazo de 10 (dez) dias para uma possível solução. Ademais, a consumidora realizou pesquisas acerca do status do pedido e constatou divergências nas informações disponibilizadas. Na plataforma da reclamada, o pedido aparentava constar como entregue, enquanto, após consulta junto à transportadora responsável, verificou que o produto se encontrava em atraso na entrega. Ressalta, ainda, que tentou contato com a reclamada por meio de ligações telefônicas em diversas oportunidades, porém não obteve êxito no atendimento ou na resolução da demanda. Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorreu a este órgão em busca de uma solução eficaz para a situação apresentada.

Pedido: A consumidora requer, portanto, que seja realizada, com urgência, a entrega do produto adquirido, em perfeito estado de conservação e funcionamento. Alternativamente, caso não seja possível a entrega, requer o estorno integral do valor pago pelo aparelho, inclusive das parcelas eventualmente já quitadas.

CLIENTE FOI ATENDIDO?

Sim, acionamento entrega.

POSICIONAMENTO GRUPO CASAS BAHIA

Após análise, foi localizada a compra da mercadoria Smartphone Samsung Galaxy A57 5G, Tela 6,7", 256GB, Câmera 50MP, na cor lilás, referente ao pedido online nº 521359762, emitido em 06/08/2026 (vide item 1 da ficha técnica).

Em atendimento à demanda apresentada, foi acionado o departamento de logística para obtenção de informações acerca da entrega do aparelho celular. Conforme informado, o prazo para retorno da área responsável é de até 3 dias úteis, ocasião em que será apresentado um posicionamento referente à entrega da mercadoria (vide item 2 da ficha técnica).

Em 02/09/2026, às 11h35, foi realizado contato com a consumidora por meio de mensagens via WhatsApp, pelo número (85) 98833-4176, ocasião em que ela foi devidamente informada acerca do andamento de sua demanda (vide item 3 da ficha técnica).

Caso surja alguma dúvida, antes de contatar o PROCON estamos a inteira disposição para atendê-lo no telefone (11) 3004-5595, de Segunda a Sexta-feira das 08:00 às 18:00 horas, informando o número de protocolo.

Acompanharemos o caso até a resolução.

Atenciosamente,

GRUPO **CASASBAHIA**

	FICHA TÉCNICA	
--	----------------------	--

FA:	2608056400100074301	Data:	03/09/2026
Cliente:	Josiana Chagas do Nascimento Silva		
CPF:	002.470.423-74		

Tratativa:

Dados do(a) consumidor(a) / da compra:
(Vide item *1 na ficha)

Pedido 521359762

Dados do Cliente	Endereço de Entrega	Endereço de Cobrança	Meio de Pagamento	Atendimentos	Créditos
Vales (Histórico)	Canais especiais				

Cliente:
Josiana Chagas

CPF/CNPJ:
002.470.423-74

Data de Nascimento:
09/08/1985

E-mail:
josyanachagas@gmail.com

Telefone 01:
(85) 98833-4176

Telefone 02:
(85) 98833-4176

Telefone 03:

Telefone 04:

Entrega 01

SKU	Produto	Tipo	Vir. Unit.	Vir. Desc.	Vir. Frete.	Qtde.	Vir. Total	Status
☐ 55072831	Smartphone Samsung Galaxy A57 5G Tela 6.7" 256GB Câmera 50MP Liús - Samsung	Produto Físico	R\$ 2.297,25	R\$ 254,97	R\$ 0,00	1	R\$ 3.478,63	ETR

Entrega:
(Vide item * 2 na ficha)

Área	Resultado	Pedido	Parecer
Entrega	Respondido pelo especialista	Olá, bom dia. Por favor priorizar a entrega do pedido abaixo, consumidora nos aciona e solicita informações sobre a entrega. Pedido 521359762 Entrega: 521359762 01 Filial: CD_1401 Transportador: ASAP LOG Data Prometida: 21/08/2026 Status: Entregue Transportadora 07/08/2026 05:27 Obrigada.	Bom dia, Acionada CRL solicitando prioridade ? aguardar retorno na base CRL consolidada em até 01 dia útil. Atenciosamente, Fabrício.

Registro de contatos com o consumidor (a):
(Vide item * 3 na ficha)


Josiana Chagas do Nascimento Silva

Olá Josiana, Eu sou Rita e estou tratando sua solicitação 2608056400100074301 junto ao Procon. Se precisar de alguma informação nesse período é só me enviar uma mensagem que eu respondo por aqui ou te ligo.

02/09/2026 11:26

Josiana Chagas do Nascimento Silva

Oi bom dia

02/09/2026 11:26

Josiana Chagas do Nascimento Silva

Estou precisando resolver meu problema.

02/09/2026 11:27

Josiana Chagas do Nascimento Silva

Estou disponível pra receber ligações, só quero que seja resolvido meu problema.

02/09/2026 11:30

Olá, bom dia! Espero que esteja bem.

Recebemos a demanda do PROCON na presente data. Acionamos o departamento de logística para informações sobre a entrega do aparelho celular.

02/09/2026 11:34

O prazo de retorno da área é de até 3 dias úteis com um posicionamento sobre a entrega dessa mercadoria.

02/09/2026 11:35

Josiana Chagas do Nascimento Silva

Fico no aguardo

02/09/2026 11:35