



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2609056400100035301

Data de retorno do consumidor(a): 25/09/2026
Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Gislane Aureliano Forte dos Santos

CNPJ/CPF: 066.785.293-08

Endereço: Rua 30 - 473 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-560

Telefone: (85) 9673-5349

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Casas Bahia | Casasbahia.com | Ponto Frio | Pontofrio.com | Extra.com

Nome Fantasia: Casas Bahia | Casasbahia.com | Ponto Frio | Pontofrio.com | Extra.com

CPF/CNPJ: 33.041.260/0652-90

Endereço de Correspondência: Avenida Rebouças 3970 - 28ª Andar - 3.970 - Pinheiros - São Paulo - SP - 05402-918

Telefone Institucional: 0800 777 2442, (11) 3004-5595

E-mail Institucional: 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, 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.



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

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.

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.

Maracanaú/CE, 15 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Aline Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

Gislane Aureliano Forte dos Santos

Gislane Aureliano Forte dos Santos - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____