



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2606056400100018301

Data de retorno do consumidor(a): 22/06/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JULIETE RODRIGUES DE QUEIROZ OLIVEIRA

CNPJ/CPF: 604.114.993-43

Endereço: Rua 13 - 725 - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-130

Telefone: (85) 98969-2696

E-mail: JULIETERODRIGUES222@GMAIL.COM

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:

A consumidora relata que, em 28/05, realizou a compra de um cooktop de 5 bocas, no valor de R\$ 558,90, por meio do aplicativo oficial da reclamada. No ato da compra, foi informada de que a entrega do produto ocorreria em 06/06, conforme prazo estimado pelo frete.

Contudo, a reclamada não efetuou a entrega do produto na data prevista, tampouco forneceu qualquer informação à consumidora acerca de uma nova previsão de entrega. Ademais, não houve atualização do status do pedido no site da empresa, constando apenas que o pagamento foi aprovado.

Diante da ausência de informações, a consumidora tentou contato com a reclamada por meio de mensagens eletrônicas. Entretanto, não obteve êxito, uma vez que o sistema de atendimento automatizado da empresa não apresentou retorno efetivo nem solucionou a demanda apresentada.



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

Posteriormente, a consumidora realizou contato telefônico com a reclamada, oportunidade em que conseguiu atendimento. Na ocasião, foi informada por uma representante da empresa de que receberia um retorno até o dia 11/06. No entanto, até o presente momento, não houve qualquer contato ou atualização acerca da situação do pedido.

Ressalta-se que, mesmo após as tentativas de contato realizadas pela consumidora, o status do produto permaneceu inalterado no site da reclamada, sem qualquer informação adicional sobre a entrega.

Dessa forma, a consumidora recorre a este Órgão em busca de uma solução eficaz para a presente demanda.

Pedido: Como providência, a consumidora requer o estorno integral do valor pago pelo produto ou a entrega urgente do produto.

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, 10 de Junho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira
SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

JULIETE RODRIGUES DE QUEIROZ OLIVEIRA - Consumidor(a)



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

Recebido por(assinatura): _____