



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2610056400100082301

Eu, **Gesivania Oliveira Pereira**, 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, em 09/06/2026, adquiriu, por meio do site das Casas Bahia, um freezer horizontal Philco de 253 litros, no valor de R\$ 2.199,90 (dois mil, cento e noventa e nove reais e noventa centavos). Afirma que, no momento da compra, efetuou o pagamento de uma entrada via PIX, no valor de R\$ 339,57 (trezentos e trinta e nove reais e cinquenta e sete centavos), ficando o restante para pagamento por meio de boletos bancários.

Informa que, na tentativa de entrega do produto, não se encontrava em sua residência e que os entregadores se recusaram a entregar o freezer ao seu irmão, que reside ao lado. Relata que, posteriormente, a compra foi cancelada pela empresa.

A consumidora afirma que, além do valor da entrada, já havia pago R\$ 750,02 (setecentos e cinquenta reais e dois centavos) por meio de boletos. Após o cancelamento, solicitou o reembolso dos valores pagos, porém a empresa realizou apenas o estorno da entrada, no valor de R\$ 339,57, permanecendo pendente a restituição dos R\$ 750,02 (setecentos e cinquenta reais e dois centavos).

Relata, ainda, que entrou em contato com a empresa reclamada diversas vezes para solicitar a devolução do valor restante, mas recebeu sucessivos prazos que, segundo afirma, não foram cumpridos. Informa os seguintes protocolos de atendimento: 26100600498, 261008006299, 260909007844 e 261013000304.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido:

Requer a consumidora o estorno do valor de R\$ 750,02 (setecentos e cinquenta reais e dois centavos), referente aos pagamentos realizados e ainda não restituídos, bem como a baixa e o cancelamento de eventuais boletos vinculados à compra cancelada, a fim de evitar cobranças futuras.



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

DATA DE RETORNO: 04/11/2026, às 10:00horas

ATENÇÃO:

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, 22 de Outubro de 2026.

Consumidor(a): Gesivania Oliveira Pereira
Gesivania Oliveira Pereira