
DEFESA ESCRITA (SUPERMERCADO O RAÍ)

De : SUPERMERCADO O RAÍ
<supermercadoorai086@gmail.com>

qua., 09 de set. de 2026 16:07

 2 anexos

Assunto : DEFESA ESCRITA (SUPERMERCADO O RAÍ)

Para : protocolo procon
<protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br>

As imagens externas não são exibidas. [Exibir as imagens abaixo](#)

A empresa Supermercado o Raí portadora do CNPJ 72.475.528/0001-28 vem por meio deste email apresentar a defesa escrita. No dia 31/08/2026 a cliente Ana Paula efetuou uma compra através do whatsapp da loja, a mesma efetuou o pagamento das compras em formato de PIX diretamente para o CNPJ da loja. Porém, a atendente não pode liberar a mercadoria sem o aval do financeiro de que o dinheiro caiu na conta de fato. Então o financeiro verificou e não identificou uma transação referente ao valor dessa compra tanto no dia do ocorrido (31/08/2026) como nos dias posteriores. Entramos em contato com a nossa instituição financeira (ITAÚ) e a mesma confirmou que não tinha o registro do pagamento.

Lamentamos o constrangimento da cliente, mas foi uma situação que estava fora do nosso alcance já que o valor não caiu na conta da loja e a mesma exigiu que repassasse a mercadoria ou o estorno do PIX. Orientamos a cliente a entrar em contato com a instituição financeira dela para solicitar o estorno da transação e oferecemos suporte, mas a mesma se recusou e disse que resolveria na sua residência.

Segue em anexos, print da conversa com o gerente do banco Itaú afirmando que de fato não caiu na conta e um vídeo com todos os recebimentos de PIX do dia do ocorrido 31/08/2026 à 02/09/2026,

WhatsApp Image 2026-09-09 at 16.03.13.jpeg

WhatsApp Image 2026-09-09 at 16.03.15.jpeg



WhatsApp Image 2026-09-09 at 15.07.28.jpeg
99 KB



WhatsApp Video 2026-09-09 at 15.07.28.zip
25 MB

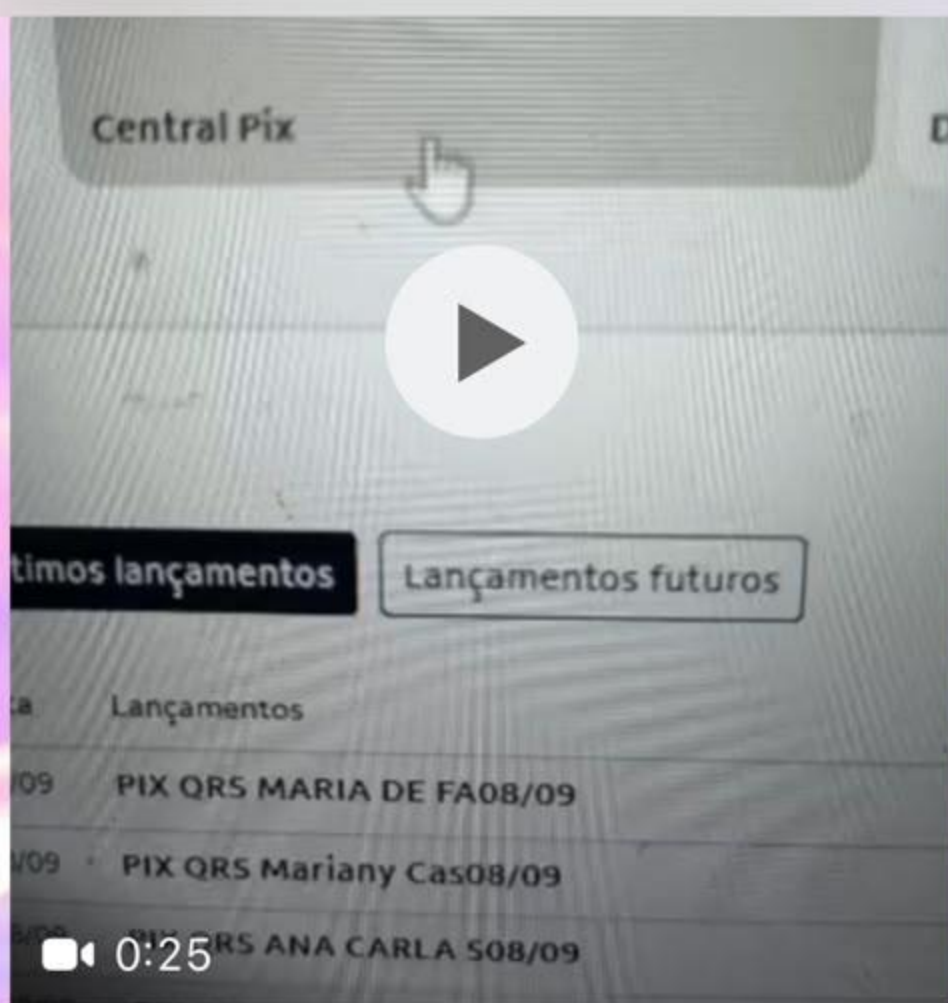
11:14



< 56



+55 85 98207-8803



Não consta esse Pix

15:24

