



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2510056400100013301

Data de retorno do consumidor(a): 16/10/2025

Horário: 9 h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): IZABELLE OSMARINA LOPES CAVALCANTE

CNPJ/CPF: 043.577.333-08

Endereço: Rua 16 - 251 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-230

Telefone: (85) 99116-5341

E-mail: izabellelopes942@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 se dirigiu até a unidade localizada no North Shopping Maracanaú com o intuito de adquirir um videogame para seu filho. Contudo, como o produto não estava disponível na loja física, foi orientada e devidamente auxiliada por uma vendedora a realizar a compra por meio do aplicativo da loja.

O produto foi adquirido pelo valor de R\$ 3.524,19 (três mil quinhentos e vinte e quatro reais e dezenove centavos), pago via PIX.

No momento da compra, foi informada de que a entrega ocorreria no dia 27/08/2025. Entretanto, o produto não foi entregue na data prevista. Posteriormente, foi fornecida uma nova previsão de entrega para o dia 12/09/2025, a qual igualmente não foi cumprida. Pela terceira vez, uma nova data foi estipulada, desta vez para o dia 24/09/2025, mas, novamente, a entrega não foi realizada.



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

Cansada da situação e da falta de cumprimento por parte da empresa, a consumidora optou por cancelar a compra. O cancelamento foi devidamente realizado, sendo informado que o reembolso seria efetuado até o dia 01/10/2025. Contudo, até a presente data, o valor ainda não foi restituído.

Diante da ausência de solução para o seu problema, a consumidora procurou a sede deste órgão em busca de uma resolução efetiva.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer a devolução integral do valor pago, no montante de R\$ 3.524,19 (três mil quinhentos e vinte e quatro reais e dezenove centavos).

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, 06 de Outubro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

IZABELLE OSMARINA LOPES CAVALCANTE - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____