

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00013-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora IZABELLE OSMARINA LOPES CAVALCANTE em face do fornecedor CASAS BAHIA., através da qual expõe que se dirigiu a loja situada no North Shopping Maracanaú para adquirir um videogame para seu filho. Entretanto, como o produto não estava disponível na unidade física, foi orientada por vendedora a realizar a compra por meio do aplicativo da empresa. O bem foi adquirido pelo valor de R\$ 3.524,19 reais, pago via PIX. Contudo, a entrega não foi realizada na data inicialmente prevista, tampouco nas posteriores reprogramações comunicadas pela fornecedora. Diante das sucessivas falhas, a consumidora optou pelo cancelamento da compra, sendo-lhe assegurado o reembolso do valor pago, até o momento, a restituição não foi efetivada. Em virtude dos fatos narrados a consumidora solicitou a devolução integral do valor pago, no montante de R\$ 3.524,19 reais.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, o fornecedor esclareceu que em contato com a reclamante, informou que o estorno foi realizado via PIX para a conta da pessoa pagadora. A própria cliente informou que se trata de sua sogra, Sra. Maryane Almeida Oliveira, responsável pelo pagamento da compra. Foi encaminhado o comprovante do pagamento realizado para a reclamante. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 17 de outubro de 2025, conforme certidão constante às fls. 26 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA.**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 01 de dezembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto ao reembolso do valor pago, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 26, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 01 de dezembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú