

São Caetano do Sul, 9 de setembro de 2026

A
Procon Municipal de Maracanaú - CE

FA: 2608056400100077302
Consumidora: Maria Vanessa de Moraes Pinheiro
CPF: 067.040.483-75
Pedido: 518054040
Protocolo: 260901-015732

Relato Da Consumidora

Relato: Relata a consumidora que, em 02/07/2026, realizou a compra de uma geladeira por meio da plataforma Mercado Livre, sendo informada de que a entrega seria realizada pela empresa Casas Bahia, com previsão de entrega para o dia 17/07/2026. Entretanto, transcorrido o prazo estabelecido, o produto não foi entregue. Diante disso, a consumidora comunicou ao Mercado Livre o não recebimento da mercadoria, ocasião em que foi aberta automaticamente uma reclamação para apuração do ocorrido. Afirma que não obteve retorno satisfatório acerca da situação e que, posteriormente, lhe foram disponibilizadas as opções de entrega do produto ou cancelamento da compra, com a consequente restituição do valor pago. A consumidora optou pelo cancelamento e pela restituição da quantia, contudo, até a presente data, não recebeu o valor correspondente à compra. Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda. Pedido: Requer a consumidora a restituição integral do valor pago de R\$ 2.737,84 (dois mil, setecentos e trinta e sete reais e oitenta e quatro centavos).

Cliente Foi Atendida?

Sim, acionado o departamento responsável junto ao parceiro Mercado Livre.

Posicionamento Do Grupo Casas Bahia

Informamos que identificamos em nosso sistema o cadastro do cliente e o pedido nº 518054040, realizado em 02/07/2026, referente à compra de uma Geladeira Brastemp BRM46MB Frost Free 385L Duplex Xpert Inverter Branco, no valor de R\$ 2.881,94 (conforme item 01 da Ficha Técnica).

Esclarecemos que o pedido estava previsto para entrega em 14/07/2026; contudo, devido a um imprevisto logístico, não foi possível realizar a entrega na data prevista.

Diante disso, o cancelamento foi realizado em 29/07/2026, juntamente com a restituição do valor de R\$ 2.881,94, realizada na forma original de pagamento.

O caso foi encaminhado ao departamento responsável, junto ao parceiro Mercado Livre, para que seja disponibilizado o comprovante da restituição. O prazo para retorno da área é de até 5 dias úteis (conforme item 02 da Ficha Técnica).

Contato realizado via WhatsApp através do telefone (85) 99413-4146 no dia 08/09/2026 às 12h25, no qual ficou ciente sobre o acionamento ao departamento responsável junto ao parceiro Mercado Livre para encaminhar o comprovante de pagamento, com o prazo de retorno de 5 dias úteis (conforme item 03 da Ficha Técnica).

Caso surja alguma dúvida, antes de contatar o PROCON estamos a inteira disposição para atendê-lo no telefone (11) 3004-5595, de Segunda a Sexta-feira das 08hrs às 18hrs, informando o número de protocolo 260901-015732.

Acompanharemos o caso até a resolução.

Atenciosamente,

GRUPO **CASASBAHIA**

FICHA TÉCNICA			
FA:	2608056400100077302	Data:	09/09/2026
Cliente:	Maria Vanessa de Moraes Pinheiro		
CPF:	067.040.483-75		

Tratativa

Dados da Consumidora e Compras:
(Vide item *01 na ficha)

Pedido 518054040

Dados do Cliente	Endereço de Entrega	Endereço de Cobrança	Meio de Pagamento	Informações B2B	Atendimentos	Créditos
Vales (Histórico)	Canais especiais					

Cliente:

MARIA VANESSA DE MORAES PINHEIRO

CPF/CNPJ:

067.040.483-75

Data de Nascimento:

E-mail:

06704048375@mail.mercadolivre.com

Telefone 01:

(85) 99265-1647

Telefone 02:

Telefone 03:

Telefone 04:

Entrega 01

SKU	Produto	Tipo	Vir. Unit.	Vir. Desc.	Vir. Frete	Qtde.	Vir. Total	Status
55071785	Geladeira Brastemp BRM46MB Frost Free 385L Duplex Xpert Inverter Branco - Brastemp	Produto Físico	R\$ 2.881,94	R\$ 0,00	R\$ 0,00	1	R\$ 2.881,94	CAN

Cancelamentos

SKU	Produto	Dt. Solicitação	Tipo	Vir. Unit.	Vir. Desc.	Vir. Frete	Qtde.	Vir. Total	Status
☐ 55071785	Geladeira Brastemp BRM46MB Frost Free 385L Duplex Xpert Inverter Branco - Brastemp	29/07/2026 13:44	Produto Físico	-R\$ 2.881,94	R\$ 0,00	R\$ 0,00	1	-R\$ 2.881,94	DVC

Tela de Registro de Cancelamento:
(Vide item *02 na ficha)

29/07/2026 13:44 - CANCELAMENTO

Restituição

Dados da Devolução

Entrega: 51805404002

Classificacao:

Entrega\Reclamação\Reclamação sobre atraso*

Protocolo Origem: 260721-003622

Qtd. de Produtos: 1

Status: DVC - Devolução Via Varejo Confirmada

Data do Status: 29/07/2026 13:45

Devolução: 3 - Insucesso de entrega

Protocolo: 260721-003622

Dados do Transportador

Filial: CD_1877

Transportadora: LOGPLACE LOGISTICA INTELIGENTE

CNPJ Transp.: 20.352.049/0003-82

NFe de Coleta:

Etiqueta de Postagem:

Tela de Contato:
(Vide item *03 na ficha)

Conforme o contato com cliente Maria, através do WhatsApp no dia 08/09/2026 às 12h25. Esclarecemos junto com o consumidor o acionamento ao setor responsável para encaminhar o comprovante de pagamento junto ao parceiro B2B.