



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00020-3

Data/Hora de Abertura: 09/07/2026 às 11:10:44

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: TALITA FARIAS FERREIRA DAS CHAGAS

CPF do Consumidor: 000.289.303-71

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Netshoes	NS2.COM INTERNET S.A	09.339.936/0001-16	26.07.0564.001.00020-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Produtos

Assunto: Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)

Problema: Não entrega / demora na entrega do produto

Relato:

Relata a consumidora que realizou a compra de um par de tênis junto à fornecedora Netshoes, pelo valor de R\$ 329,99 (trezentos e vinte e nove reais e noventa e nove centavos), sendo emitida a Nota Fiscal nº 7900595, em 11/06/2026.



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

Afirma que, em 27/06/2026, recebeu comunicação informando que o produto havia sido entregue. Contudo, sustenta que não recebeu a mercadoria, tampouco houve entrega a qualquer pessoa autorizada em seu endereço.

Relata que, ao tomar conhecimento da suposta entrega, entrou imediatamente em contato com a fornecedora. Entretanto, por se tratar de um sábado, foi orientada a retornar o contato no primeiro dia útil subsequente.

Aduz que, na segunda-feira seguinte, manteve novo contato com a empresa, ocasião em que foi orientada a registrar reclamação, sendo aberto o Protocolo nº 75377745. Informa que a fornecedora solicitou o prazo de 05 (cinco) dias úteis para análise da ocorrência.

Afirma que, ao término do prazo, a Netshoes informou que havia realizado contato com a transportadora responsável pela entrega, a qual confirmou que o produto teria sido devidamente entregue. Todavia, a consumidora sustenta que não lhe foi apresentado qualquer comprovante de entrega, como assinatura do recebedor, registro fotográfico ou outro documento apto a demonstrar a efetiva disponibilização da mercadoria.

Diante da ausência de comprovação da entrega e da inexistência de solução administrativa para a demanda, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora a restituição integral do valor pago, correspondente a R\$ 329,99 (trezentos e vinte e nove reais e noventa e nove centavos).

TRATATIVAS

09/07/2026 - **Carta**

Situação: Aberta