

São Caetano do Sul, 24 de setembro de 2026.

Ao
Procon Municipal de Maracanaú - CE

FA: 2609056400100035301
Consumidora: Gislane Aureliano Forte dos Santos
CPF: 066.785.293-08
Protocolo: 260916012584
Pedido 522029384

RELATO DO(A) CONSUMIDOR(A)

Relata a consumidora que, no dia 13/08/2026, dirigiu-se à loja Casas Bahia com o intuito de adquirir uma geladeira da marca Brastemp. No ato da compra, efetuou o pagamento do valor de R\$ 4.191,26 (quatro mil, cento e noventa e um reais e vinte e seis centavos), mediante cartão, sendo informada de que a data máxima prevista para a entrega seria 05/09/2026. Afirma que, após o transcurso da data prevista, o produto não foi entregue. Diante disso, no dia 08/09/2026, retornou à loja para obter esclarecimentos acerca do atraso, ocasião em que foi informada de que a compra havia sido realizada de forma on-line. Na oportunidade, o gerente informou que abriria o protocolo nº 260908014055, com prazo de resposta de 05 (cinco) dias úteis, orientando-a, ainda, a entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Consumidor ? SAC. Dois dias depois, a consumidora entrou em contato com o SAC, sendo informada de que a nova previsão de entrega seria para o dia 15/09/2026. Contudo, em 14/09/2026, realizou novo contato com o SAC e foi informada de que o produto somente seria entregue no dia 22/09/2026. Diante das divergências quanto aos prazos de entrega e da ausência de solução satisfatória, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda. Requer a consumidora o cancelamento da compra, com a restituição integral do valor pago, incluindo o valor correspondente ao frete, ou, alternativamente, a disponibilização de crédito no mesmo valor para utilização junto à reclamada.

CLIENTE FOI ATENDIDO(A)?

Sim, entrega realizada no dia 22/9/2026.

POSICIONAMENTO GRUPO CASAS BAHIA

Em atenção à manifestação da consumidora Gislane Aureliano Forte dos Santos, esclarecemos os fatos relacionados à compra da Geladeira Brastemp BRM62AK Smart Frost Free Duplex 512L Inox Bivolt, realizada em 13/08/2026, no valor total de R\$ 4.087,46, incluindo o frete. Lamentamos o transtorno ocasionado pelo atraso na entrega do produto e pedimos sinceras desculpas pelos inconvenientes causados. (Vide item *1 na ficha)

Informamos que, após as devidas tratativas, a entrega do produto foi concluída com sucesso em 22/09/2026, tendo sido regularizada a pendência que motivou a reclamação. (Vide item *2 na ficha)

Considerando que a consumidora manifestou interesse no cancelamento da compra em razão da demora na entrega, esclarecemos que o produto foi devidamente entregue e disponibilizado à cliente, sanando a irregularidade objeto da demanda.

Registramos ainda que realizamos tentativa de contato com a consumidora Gislane Aureliano Forte dos Santos, por meio do telefone (85) 99673-5349, em 24/09/2026 às 15h38, para prestar esclarecimentos e solicitar a baixa da manifestação em razão da conclusão da entrega, porém sem sucesso, uma vez que a ligação foi direcionada para a caixa postal. (Vide item *3 na ficha)

Adicionalmente, encaminhamos comunicação para o endereço eletrônico gislanelm@gmail.com, contendo todas as informações pertinentes à solução da demanda. (Vide item *4 na ficha)

O Grupo Casas Bahia permanece acompanhando a demanda até a conclusão da análise e coloca-se à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais por meio da Central de Atendimento Casas Bahia, pelo telefone (11) 3004-5595, de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 18h00.

Dessa forma, entendemos que a solicitação de cancelamento foi devidamente atendida, restando apenas a conclusão dos procedimentos financeiros e logísticos já em andamento.

Atenciosamente,
Equipe de Atendimento – Casas Bahia

GRUPO **CASASBAHIA**

FICHA TÉCNICA			
FA:	2609056400100035301	Data:	24/09/2026
Cliente:	Gislane Aureliano Forte dos Santos		
CPF:	066.785.293-08		

Dados do consumidor / compra:
(Vide item *1 na ficha)

Dados do Cliente	Endereço de Entrega	Endereço de Cobrança	Meio de Pagamento	Atendimentos	Créditos	Vales (Histórico)		
Canais especiais								
Cliente: Gislane Aureliano Forte dos Santos		CPF/CNPJ: 066.785.293-08	Data de Nascimento: 27/12/1996					
E-mail: giislanelm@gmail.com		Telefone 01: (85) 99673-5349	Telefone 02: (85) 99673-5349	Telefone 03:	Telefone 04:			
Entrega 01								
SKU	Produto	Tipo	Vir. Unit.	Vir. Desc.	Vir. Frete.	Qtde.	Vir. Total	Status
55071971	Geladeira Brastemp BRM62AK Smart Frost Free Duplex 512L Inox Bivolt - Brastemp	Produto Físico	R\$ 4.027,56	R\$ 124,56	R\$ 59,90	1	R\$ 4.087,46	ENT

Tela de entrega
(Vide item * 2 na ficha)

Pedido	Pagamento	Entregue ao Transportador	Entrega
Dados do Cliente	Dados da Compra	Dados do Transportador	Dados da Entrega
IP: 187.19.183.99 Cliente Plus: Não ERP Pedido: LN	Data da Compra: 13/08/2026 Hora da aprovação: 20:23:41 Canal de Venda: Mobile Vendedor(a): MARCELLO PEREIRA FREGUGLIA Tipo Entrega: Normal DANF: 002.532.762 Loja (Retira): Endereço (Retira):	Data Limite CD: 05/09/2026 Rastreio: 006738391 Filial: CD_1877 Transportador: BRASIL MASTER TRANSPORTE E LOG Tipo de Carga: DIRETA Trans. CNPJ: 17.573.385/0001-89	Data Ajustada: 22/09/2026 Chave NFe: 2326093 Site Portal NFe Reenviar NFe Ver tracking Dados do recebedor

Tela de contatos:
(Vide item *3 na ficha)

Detalhes
Gislane Aureliano Forte dos Santos – (85) 99673-5349 Realizada tentativa de contato com a consumidora para informar que será solicitada a barragem da entrega, para posterior prosseguimento com o cancelamento do pedido e restituição do valor pago. Orientar a consumidora de que, caso ocorra alguma tentativa de entrega durante o processo, deverá recusar o recebimento do produto. Contato sem sucesso: chamada desconectada.
Registramos ainda que realizamos tentativa de contato com a consumidora Gislane Aureliano Forte dos Santos, por meio do telefone (85) 99673-5349, em 24/09/2026 às 15h38, para prestar esclarecimentos e solicitar a baixa da manifestação em razão da conclusão da entrega, porém sem sucesso, uma vez que a ligação foi direcionada para a caixa postal.

Tela de email enviado a cliente
(Vide item *4 na ficha)