



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.05.0564.001.00056-3

Data/Hora de Abertura: 20/05/2025 às 10:01:52

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Patricia Oliveira Santos

CPF do Consumidor: 606.795.533-47

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Le Biscuit	Lojas Le Biscuit S/A	16.233.389/0001-55	25.05.0564.001.00056-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Ar condicionado, ventilador e aquecedor

Problema: Não entrega / demora na entrega do produto

Relato:

A consumidora informa que adquiriu, no dia 21 de abril de 2025, um aparelho de ar-condicionado por meio do aplicativo da loja Lebuscut, com retirada prevista na unidade física localizada no North Shopping Maracanaú. A compra foi realizada presencialmente, com o auxílio de um vendedor da loja, que efetuou o pedido pelo aplicativo.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Segundo orientação recebida, a retirada do produto estaria disponível a partir do dia 08 de maio de 2025. No entanto, até a presente data, 19 de maio de 2025, o produto ainda não foi entregue na loja para retirada, mesmo após diversas tentativas de contato e promessas de entrega.

A consumidora relata que já houve o envio de três carretas do centro de distribuição da empresa, nenhuma delas contendo seu pedido. Ao entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), foi informada de que o produto teria saído para entrega desde o dia 09/05, porém, nunca chegou à loja.

A empresa forneceu três datas diferentes para entrega — 12/05, 15/05 e 19/05 —, mas em nenhuma dessas ocasiões o produto foi entregue. A loja física alega que a responsabilidade é do SAC do aplicativo, enquanto o SAC transfere a responsabilidade de volta à loja física, gerando um impasse e causando desgaste à consumidora, que continua sem solução concreta.

Pedido:

Diante dos transtornos causados, a consumidora, requer a entrega do produto, ou, caso contrário, o cancelamento da compra com o estorno integral dos valores pagos.

TRATATIVAS

20/05/2025 - **Carta**

Situação: Aberta