

**PROCESSO F.A Nº:** 26.09.0564.001.00035-3

**RECLAMANTE:** GISLANE AURELIANO FORTE DOS SANTOS **CPF:** 066.785.293-08

**RECLAMADA:** GRUPO CASAS BAHIA S.A **CNPJ:** 33.041.260/0652-90

## DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora GISLANE AURELIANO FORTE DOS SANTOS em face do fornecedor GRUPO CASAS BAHIA S.A, através da qual expõe que adquiriu, junto à loja Casas Bahia, uma geladeira da marca Brastemp, pelo valor de R\$ 4.191,26 reais, pago mediante cartão, tendo sido informada de que a entrega ocorreria, no máximo, até 05/09/2026. Contudo, transcorrido o prazo estipulado, o produto não foi entregue. Em 08/09/2026, a consumidora compareceu à loja para obter esclarecimentos, ocasião em que foi informada de que a contratação havia sido realizada de forma on-line. O gerente registrou a reclamação sob o protocolo sob nº 260908014055, com prazo de resposta de cinco dias úteis, orientando-a a contatar o SAC. A autora entrou em contato com o SAC, sendo informada de que a entrega ocorreria em 15/09/2026. Todavia, em novo contato realizado em 14/09/2026, foi comunicada de que a entrega havia sido novamente postergada para 22/09/2026, evidenciando sucessivas alterações do prazo de entrega. Diante dos fatos narrados, 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.

Após análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 15-16, a empresa esclareceu que o produto foi entregue na data de 22/09/2026, tendo sido regularizada a pendência que motivou a reclamação. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno, 28 de setembro de 2026, conforme certidão constante às fls. 20 dos autos, oportunidade que lhe foi ofertada para, se querendo, impugnar os esclarecimentos do fornecedor, o que não ocorreu.

Diante da resposta da fornecedora e ausência da reclamante ara apontar a necessidade de seguimento da reclamação, entende-se pela falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação e conclui-se a caracterização da demanda 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, 02 de Outubro de 2026.

Documento assinado digitalmente  
**SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA**  
Data: 20/10/2026 08:44:57-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA**  
Estagiaria Setor Jurídico  
Procon Maracanaú

## DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora quanto a entrega do produto, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 20, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 02 de Outubro de 2026.

DANIELA PINHEIRO  
BEZERRA DE  
FARIAS:79988784449  
Assinado de forma digital por  
DANIELA PINHEIRO BEZERRA  
DE FARIAS:79988784449  
Dados: 2026.10.19 15:14:52  
-03'00'

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**Diretora Executiva**  
**Procon Maracanaú**