

F.A Nº 26.08.0564.001.00023- 3

MANIFESTAÇÃO DO CONSUMIDOR(A):

Compareceu a este órgão Municipal de Defesa do Consumidor o(a) reclamante do procedimento supracitado e em cumprimento às determinações de fls. Apresenta a seguinte manifestação:

Eu, Jayná Moreira Ribeiro, portadora do CPF de nº 063.575.263-89, venho solicitar a inclusão no polo passivo do processo, a empresa ASALOG, inscrita no CNPJ de nº 04.221.023/0024-73, com endereço para notificação: Rodovia Anel Viário, 4902 (Galpão 01, Parte Lote B), Bairro Boa Esperança - Maracanaú-Ce, Cep: 61935-180, bem como vem juntar aos autos novas provas sobre a entrega do produto que nunca chegou em sua residência;

Reclamante: Jayná Moreira Ribeiro. Data: 17/08/2026

CONCLUSÃO Vistas à diretoria executiva para análise e determinação.

Maracanaú, 17 de 08 de 2026

Alina Lemos de Souza

Servidor do PROCON

10:54

86



rastreo.xcelis.com.br



N° 89504985

PREVISÃO DE ENTREGA: 28/07/2026

20:42

14/08 20:46

Nota
fiscal

Entregue

Situação do Pedido	Quando?
Entregue	14/08/2026 20:46
Em rota de entrega	14/08/2026 20:42
Em transferência	22/07/2026 00:51
Transferida	22/07/2026 00:51
Nota fiscal emitida	03/07/2026 15:22
Pagamento aprovado	03/07/2026 14:28



A...oletaWeb





ATENDIMENTO C&A - PROTOCOLO 15049540



Atendimento C&A

Para Você

12:19

...

Olá, Tayná. Espero que esteja bem! 😊

Me chamo Susane e faço parte da equipe de suporte C&A. Sou responsável por sua solicitação de protocolo [15049540](#).

Verifiquei que seu caso já foi tratado através do protocolo [14878003](#) pelo nosso time.

A sua solicitação de nº [15049540](#) foi finalizada. Caso ainda necessite de atendimento, pedimos por gentileza que nos retorne por e-mail ou através dos nossos canais digitais.

Valorizo sua opinião e gostaria de saber como foi sua experiência recente comigo. Estou em busca de constante melhora em meu atendimento. Estou encaminhando a pesquisa para o seu e-mail. Conto com a sua avaliação.

Dúvidas estamos à disposição.

Abraços.



CRC – Central de Relacionamento
com o Cliente

[De 09:00 às 22:00](#)

← ∨ Boa tarde



Email



Calendário



Aplicativos



ATENDIMENTO C&A - PROTOCOLO 14878003



Atendimento C&A
Para Você

09:11

...

Olá TAYNA, tudo bem? Espero que esteja tudo bem contigo. 😊💜

Me chamo Raysa e faço parte da central de atendimento C&A. Sou responsável por sua solicitação de protocolo [14878003](#).

Referente ao pedido v89504985cea-01, vi que consta como entregue dia 14/08/2026. Fico feliz que no fim deu tudo certo. Aproveite sua compra! 😍

Caso desconheça o recebimento, não se preocupe, pode contatar a central de atendimento para que seja verificado o ocorrido.

TAYNA, valorizo sua opinião e gostaria muito de saber como foi a sua experiência recente comigo.

Estou encaminhando uma pesquisa de satisfação para o seu e-mail para que você possa avaliar o meu atendimento.

Estou em busca de constantes melhorias. Conto com

← Responder



Email



Calendário



Aplicativos



C&A

Hoje

Não recebi meu pedido 11:01 ✓✓

Oi, sou o assistente virtual da C&A 💙.
Enviei um código de autenticação de 6
dígitos para o e-mail
taynaribeiro42@hotmail.com.

Ele tem validade de 10 minutos. Me
envie o código para eu consultar seus
pedidos e verificar o que aconteceu
com a entrega.

11:01

113912 11:02 ✓✓

Enviei um novo código de autenticação
para o seu e-mail.

Ele vale por 10 minutos. Me envie o
código assim que receber para eu
consultar seus pedidos.

11:02

862806 11:02 ✓✓

Portal de Monitoramento | Consulta de pedidosrastreo.xcelis.com.br

Localizei um pedido com status de
Pedido Enviado.

A previsão de entrega não consta nesta
consulta.





C&A

Portal de Monitoramento | Consulta de pedidosrastreo.xcelis.com.br

Localizei um pedido com status de **Pedido Enviado**.

A previsão de entrega não consta nesta consulta.

Rastreamento: <https://rastreo.xcelis.com.br/pedido/00189504985048/status>

Se quiser, eu também posso tentar verificar os outros pedidos recentes.

11:03

Eu não recebi o pedido

11:03 ✓✓

Portal de Monitoramento | Consulta de pedidosrastreo.xcelis.com.br

Seu pedido está com status de **Pedido Enviado** e o rastreamento é este:

<https://rastreo.xcelis.com.br/pedido/00189504985048/status>

Nesta consulta não constou previsão de entrega. Se você quiser, posso verificar outro pedido seu também.

11:03

Consta como entregue e eu não recebi

11:04





C&A

Portal de Monitoramento | Consulta de pedidosrastreo.xcelis.com.br

Na consulta que fiz, esse pedido não consta como entregue. Ele aparece como **Pedido Enviado**.

O rastreamento é este: <https://rastreo.xcelis.com.br/pedido/00189504985048/status>

Se você estiver falando de outro pedido, me envie o número que eu confiro para você.

11:04

C&A

Na consulta que fiz, esse pedido não consta como entregue. Ele aparece como **Pedido Enviado**.

Mas eu não recebi

11:06 ✓✓

E consta como entregue

11:06 ✓✓

Perfeito, seu caso foi registrado.

Protocolo [15049540](#).

O pedido aparece como **Pedido Enviado** e com previsão de entrega em 28/07/2026. O caso foi encaminhado ao setor responsável para verificação e o primeiro contato será realizado por e-mail em até 5 dias. 💙

11:07





Portal de Monitoramento
Consulta de pedidos



ASAPLOG

STATUS DE ENTREGA DO PEDIDO

Nº 89504985

PREVISÃO DE ENTREGA: **28/07/2026**

14/08 17:42

14/08 17:46



**Em Rota
de Entrega**



Entregue

Situação do Pedido

Quando?

Entregue

14/08/2026 17:46



Em rota de entrega



STATUS DE ENTREGA DO PEDIDO

N° 89504985

PREVISÃO DE ENTREGA: 28/07/2026

14/08 17:42

14/08 17:46

**Em Rota
de Entrega****Entregue**

Situação do Pedido	Quando?
Entregue	14/08/2026 17:46
Em rota de entrega	14/08/2026 17:42
Em transferência	21/07/2026 21:51
Transferida	21/07/2026 21:51
Nota fiscal emitida	03/07/2026 12:22
Pagamento aprovado	03/07/2026 11:28



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2608056400100023302,2608056400100023301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

ASAP LOG - LOGISTICA E SOLUCOES LTDA.

C&A MODAS S.A.

Nome Fantasia:

Asap Log

C&A MODAS LTDA

CPF/CNPJ:

04.221.023/0024-73

45.242.914/0379-55

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional:

(11) 3003-8889

(11) 2134-6434

E-mail Institucional:

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **03/09/2026 às 11:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação



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

presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanaui.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ztn-oidt-iwj>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): TAYNA MOREIRA RIBEIRO - **CNPJ/CPF:** 063.575.263-80

Endereço: Rua 4 - 480 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350

Telefone: (85) 98405-2384

E-mail: taynaribeiro42@hotmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A consumidora relata que, em 03 de julho de 2026, realizou, por intermédio do aplicativo da C&A, a aquisição do produto denominado "Scarpin Bico Fino Anabela Preto", pelo valor de R\$ 189,99 (cento e oitenta e nove reais e noventa e nove centavos). No momento da contratação, foi-lhe informado que a entrega seria efetuada pela própria fornecedora, sem incidência de cobrança de frete, com previsão para o dia 28 de julho de 2026.

Aduz que, não obstante o prazo estipulado, a fornecedora deixou de efetuar a entrega do produto no endereço indicado, caracterizando, em tese, o descumprimento da oferta e da obrigação contratualmente assumida.

Em razão da inexecução da prestação, a consumidora informa que, em 29 de julho de 2026, entrou em contato com a fornecedora por meio do aplicativo WhatsApp, ocasião em que foi registrado o protocolo de atendimento nº 14878003. Na oportunidade, foi cientificada de que a demanda seria submetida à análise do setor competente, com previsão de resposta por meio de correio eletrônico no prazo de até 05 (cinco) dias.



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Contudo, decorrido o prazo informado, a consumidora afirma não ter recebido qualquer manifestação da empresa, tampouco a efetiva entrega do produto, permanecendo inadimplida a obrigação assumida pela fornecedora.

Diante da ausência de solução junto à empresa reclamada, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação do conflito.

Pedido: Diante do exposto, requer, em caráter prioritário, o cumprimento da oferta, mediante a entrega do produto adquirido, nos termos da legislação consumerista. Subsidiariamente, na hipótese de impossibilidade de cumprimento da obrigação, pleiteia a resolução da relação contratual, com o cancelamento da compra e a restituição integral da quantia desembolsada, no importe de R\$ 189,99 (cento e oitenta e nove reais e noventa e nove centavos), mediante estorno em crédito no cartão da própria loja.

Maracanaú/CE, 17 de Agosto de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Aline Simons de Maysa