

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2608056400100074301

Data de retorno do consumidor(a): 08/09/2026

Horário: 10:00 h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Josiana Chagas do Nascimento Silva

CNPJ/CPF: 002.470.423-74

Endereço: Rua 6 - 464 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-330

Telefone: (85) 98833-4176

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Casas Bahia | Casasbahia.com | Ponto Frio | Pontofrio.com | Extra.com

Nome Fantasia: Casas Bahia | Casasbahia.com | Ponto Frio | Pontofrio.com | Extra.com

CPF/CNPJ: 33.041.260/0652-90

Endereço de Correspondência: Avenida Rebouças 3970 - 28ª Andar - 3.970 - Pinheiros - São Paulo - SP - 05402-918

Telefone Institucional: 0800 777 2442, (11) 3004-5595

E-mail Institucional: relacionamento.procon@viavarejo.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

A consumidora relata que, em 06/08, realizou a compra de um produto, qual seja, 01 (um) aparelho celular Samsung Galaxy A57 5G, 256GB, na cor lilás, por meio da plataforma digital da reclamada, pelo valor total de R\$ 2.552,22, mediante pagamento na modalidade carnê digital.

Informa que a plataforma estabeleceu como prazo para entrega a data de 21/08. Contudo, na referida data, o produto não foi entregue, o que causou estranheza à consumidora. Aguardou por mais 02 (dois) dias, acreditando que se tratava apenas de um atraso na entrega.

No dia 24/08, a consumidora abriu um protocolo de atendimento referente ao produto, tendo recebido, como retorno, apenas a informação de que seria necessário aguardar o prazo de 10 (dez) dias para uma possível solução.

Ademais, a consumidora realizou pesquisas acerca do status do pedido e constatou divergências nas informações disponibilizadas. Na plataforma da reclamada, o pedido aparentava constar como entregue, enquanto, após consulta junto à transportadora responsável, verificou que o produto se encontrava em atraso na entrega.

Ressalta, ainda, que tentou contato com a reclamada por meio de ligações telefônicas em diversas oportunidades, porém não obteve êxito no atendimento ou na resolução da demanda.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorreu a este órgão em busca de uma solução eficaz para a situação apresentada.

Pedido: A consumidora requer, portanto, que seja realizada, com urgência, a entrega do produto adquirido, em perfeito estado de conservação e funcionamento. Alternativamente, caso não seja possível a entrega, requer o estorno integral do valor pago pelo aparelho, inclusive das parcelas eventualmente já quitadas.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 28 de Agosto de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

Josiana Chagas do Nascimento Silva - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____