



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2510056400100013301

Eu, **IZABELLE OSMARINA LOPES CAVALCANTE**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

A consumidora relata que se dirigiu até a unidade localizada no North Shopping Maracanaú com o intuito de adquirir um videogame para seu filho. Contudo, como o produto não estava disponível na loja física, foi orientada e devidamente auxiliada por uma vendedora a realizar a compra por meio do aplicativo da loja.

O produto foi adquirido pelo valor de R\$ 3.524,19 (três mil quinhentos e vinte e quatro reais e dezenove centavos), pago via PIX.

No momento da compra, foi informada de que a entrega ocorreria no dia 27/08/2025. Entretanto, o produto não foi entregue na data prevista. Posteriormente, foi fornecida uma nova previsão de entrega para o dia 12/09/2025, a qual igualmente não foi cumprida. Pela terceira vez, uma nova data foi estipulada, desta vez para o dia 24/09/2025, mas, novamente, a entrega não foi realizada.

Cansada da situação e da falta de cumprimento por parte da empresa, a consumidora optou por cancelar a compra. O cancelamento foi devidamente realizado, sendo informado que o reembolso seria efetuado até o dia 01/10/2025. Contudo, até a presente data, o valor ainda não foi restituído.

Diante da ausência de solução para o seu problema, a consumidora procurou a sede deste órgão em busca de uma resolução efetiva.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer a devolução integral do valor pago, no montante de R\$ 3.524,19 (três mil quinhentos e vinte e quatro reais e dezenove centavos).

DATA DE RETORNO: 17/10/2025 às 9 horas



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

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 06 de Outubro de 2025.

Consumidor(a): _____
IZABELLE OSMARINA LOPES CAVALCANTE