



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00027-3

Data/Hora de Abertura: 13/07/2026 às 14:33:49

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA EDUARDA DO NASCIMENTO SILVA

CPF do Consumidor: 623.258.483-02

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Le Biscuit	LOJAS LE BISCUIT S/A	16.233.389/0156-91	26.07.0564.001.00027-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Televisão

Problema: Não entrega / demora na entrega do produto

Relato:

Relata a consumidora que realizou, por meio da plataforma eletrônica da fornecedora, a aquisição de um aparelho de televisão e de uma caixa de som, correspondentes aos Pedidos nº 1643197614521-01 e nº 1643197614521-02, respectivamente. Afirma que, no momento da contratação, a oferta anunciada informava que o aparelho de televisão estaria disponível para retirada até o dia seguinte à aprovação do pagamento, enquanto a caixa de som seria entregue em seu endereço residencial.



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

Aduz que, após a confirmação do pagamento, recebeu e-mail da fornecedora informando que poderia retirar o aparelho de televisão no prazo de até 03 (três) horas, sendo posteriormente emitida a respectiva nota fiscal da compra.

Contudo, relata que, ao acompanhar o andamento do pedido por meio do aplicativo da fornecedora, verificou que o prazo de disponibilização da televisão foi alterado unilateralmente para 08 (oito) dias, circunstância que, embora divergente da oferta inicialmente apresentada, aceitou aguardar.

Afirma que, antes do término do referido prazo, recebeu mensagem informando que o pedido havia sido cancelado. Entretanto, ao consultar novamente o aplicativo, constatou outra informação indicando que a situação havia sido regularizada, motivo pelo qual permaneceu aguardando o cumprimento da oferta.

Informa que, transcorridos os 08 (oito) dias e, posteriormente, o décimo dia após a compra, entrou em contato com a fornecedora para obter esclarecimentos acerca da entrega dos produtos. Após longo período de espera no atendimento, foi informada de que o pedido havia sido definitivamente cancelado, tendo seu atendimento sido encerrado imediatamente, sem qualquer justificativa plausível.

Aduz, por fim, que, até a presente data, não recebeu os produtos adquiridos, tampouco foi realizado o estorno dos valores pagos ou encaminhada qualquer comunicação formal acerca do procedimento de reembolso, permanecendo privada tanto das mercadorias quanto dos valores desembolsados.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

Pedido: Requer a consumidora o cancelamento definitivo das compras referentes aos Pedidos nº 1643197614521-01 e nº 1643197614521-02, com a restituição integral e imediata dos valores pagos relativos aos dois produtos, bem como o fornecimento de esclarecimentos acerca do cancelamento unilateral dos pedidos e da ausência de processamento do respectivo reembolso.

TRATATIVAS

13/07/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta