JUSTIÇA JÁ CIDADÃO

Dossiê Factual Auditável

Compra não entregue

Seus fatos. Suas provas. Seus direitos.

TÍTULO
Fogão comprado na Loja Fictícia e não entregue

ELABORADO A PEDIDO DE
Maria Exemplo da Silva

DOCUMENTO Nº
00000000EX

GERADO EM
09/11/2026, 01:55:11

CRONOLOGIA CONFERIDA PELO USUÁRIO EM
02/10/2026, 14:20:00

ANEXOS INDEXADOS
4 arquivo(s)

EXEMPLO FICTÍCIO

NATUREZA DESTE DOCUMENTO

Este dossiê organiza, em ordem cronológica, fatos relatados pelo usuário e informações extraídas dos arquivos que ele forneceu. Relatos são identificados como relatos. Os documentos não foram periciados nem tiveram sua autenticidade verificada. O conteúdo não constitui parecer jurídico, perícia, consultoria ou prognóstico de resultado, e não substitui profissional habilitado. O usuário pode utilizá-lo por iniciativa própria em canais administrativos ou com o profissional de sua escolha.

1. Identificação do assunto e resumo factual

Assunto: Compra não entregue

O usuário relata a compra de um fogão no site da empresa Loja Fictícia, com pagamento via Pix, e informa que o produto não foi entregue no prazo indicado. Os documentos apresentados incluem o comprovante de pagamento, a confirmação do pedido e capturas de tela do atendimento. Há um número de protocolo registrado. Não há, entre os anexos, registro de entrega ou de reembolso.

Relato original do usuário (transcrito sem alterações):

No dia 3 de setembro comprei um fogão de 4 bocas no site da Loja Fictícia por R$ 1.249,90, pago no Pix. O prazo de entrega era 15 de setembro, mas o produto não chegou. Falei com o atendimento pelo chat duas vezes, me deram o protocolo 2026-778812 e disseram que iam reenviar. Até hoje não recebi nada nem o dinheiro de volta.

2. Linha do tempo dos acontecimentos

Cada fato indica sua fonte: "Relato do usuário" (declaração, sem documento) ou o número do anexo correspondente (ver índice na seção 6).

Data	Fato	Fonte
03/09/2026	Pedido nº 55120 realizado no site da Loja Fictícia para um fogão 4 bocas, conforme confirmação do pedido apresentada.	Anexo 2
03/09/2026	Pagamento via Pix de R$ 1.249,90 à Loja Fictícia Comércio Ltda., conforme comprovante apresentado.	Anexo 1
15/09/2026	Data prevista de entrega indicada na confirmação do pedido.	Anexo 2, p. 1
18/09/2026	Contato com o atendimento por chat; a loja informa que o produto será reenviado e registra o protocolo 2026-778812, conforme captura de tela apresentada.	Anexo 3
final de setembro de 2026	O usuário relata um segundo contato com o atendimento, sem novo prazo informado.	Relato do usuário
01/10/2026	Em áudio, o usuário declara que até esta data não recebeu o produto nem reembolso. [incluído pelo usuário na revisão]	Anexo 4; Relato do usuário

3. Valores, protocolos e partes mencionadas

Valor	Descrição	Data	Fonte
R$ 1.249,90	Valor pago pelo fogão via Pix	03/09/2026	Anexo 1; Anexo 2
R$ 1.199,90	Valor do produto exibido na confirmação do pedido (sem frete)	03/09/2026	Anexo 2

Protocolo	Descrição	Fonte
2026-778812	Protocolo informado pelo atendimento da loja	Anexo 3

Pessoa ou empresa	Papel no relato	Fonte
Loja Fictícia Comércio Ltda.	Loja vendedora	Anexo 2
Atendente "Carlos"	Atendimento por chat da loja	Anexo 3

4. Divergências encontradas

• O relato menciona R$ 1.249,90 e a confirmação do pedido mostra R$ 1.199,90 como valor do produto; a diferença de R$ 50,00 aparece no documento como frete. (Relato do usuário; Anexo 2)

EXEMPLO FICTÍCIO

5. Pendências: fatos não confirmados e documentos ausentes

Fatos sustentados apenas pelo relato do usuário (sem documento correspondente entre os anexos):

• O usuário relata um segundo contato com o atendimento, sem novo prazo informado.

Lacunas apontadas:

• O usuário relata dois contatos com o atendimento, mas apenas um deles possui captura de tela entre os anexos.

• Não há documento informando a data prometida para o reenvio.

6. Índice de anexos fornecidos

O código SHA-256 é a "impressão digital" de cada arquivo recebido. Qualquer alteração no arquivo, por menor que seja, muda esse código — o que permite conferir se o arquivo apresentado depois é o mesmo que foi indexado aqui.

Nº	Arquivo	Tipo / extensão	SHA-256
1	comprovante-pix.pdf	Documento, 1 p. 82 KB	3f9a1c2b7d4e8f60a1b2c3d4e5f60718293a4b5c6d7e8f9011223344556677aa
2	confirmacao-pedido-55120.pdf	Documento, 2 p. 148 KB	9b8c7d6e5f4a3b2c1d0e9f8a7b6c5d4e3f2a1b0c9d8e7f6a5b4c3d2e1f0a9b8c
3	print-chat-atendimento.png	Documento, 1 p. 403 KB Lido por OCR	c0ffee00112233445566778899aabbccddeeff00112233445566778899aabbcc
4	audio-relato.ogg	Áudio, 1min14s 283 KB Transcrito automaticamente	0a1b2c3d4e5f60718293a4b5c6d7e8f90a1b2c3d4e5f60718293a4b5c6d7e8f9

7. Informações gerais sobre canais oficiais

Canais que costumam ser utilizados por cidadãos em situações deste tipo. É uma lista informativa e geral, e não uma recomendação para o seu caso específico. A escolha do caminho é sua.

• Registro de reclamação na própria loja ou marketplace (guarde o número de protocolo).

• Consumidor.gov.br — plataforma pública para reclamações contra empresas cadastradas: https://www.consumidor.gov.br/

• Procon do seu estado ou município.

• Contestação junto ao banco ou emissor do cartão, quando o pagamento foi feito por cartão.

• Juizados Especiais Cíveis — informações gerais no site do Tribunal de Justiça do seu estado.

8. Metodologia e limites

• Os textos dos documentos foram extraídos automaticamente (leitura direta do PDF ou reconhecimento óptico de caracteres) e os áudios foram transcritos automaticamente. Erros de leitura e de transcrição são possíveis.

• A organização dos fatos foi feita com apoio de inteligência artificial e apresentada ao usuário para conferência e correção antes da emissão deste PDF.

• Alegações do usuário são rotuladas como relatos. Documentos não são automaticamente considerados autênticos.

• Este documento não emite conclusão jurídica, perícia nem prognóstico de resultado, e não substitui advogado, Defensoria Pública, cartório ou órgão público.

• Justiça Já Cidadão não representa o usuário, não indica profissionais e não compartilha este dossiê com terceiros.

EXEMPLO FICTÍCIO