



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ**  
**PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO**

**PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO**

Número de Atendimento: 2507056400100058301

**Reclamante/Consumidor(a):** QUEILIANE SOARES DO CARMO , CNPJ/CPF: 006.205.493-78 , Endereço: Rua Justino de Sousa - 424 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-240 , Telefone: (85) 98861-2258 , E-mail: .

**Reclamado/Fornecedor:** J ALVES E OLIVEIRA LTDA , CPF/CNPJ: 41.426.966/0049-17 , Endereço: Avenida Carlos Jereissati - LOJA 323 - Número 100 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-012, Email: marina@grupozenir.com.br

Ao(s) 16 de setembro de 2025 às 09h45 na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350 , perante o(a) conciliador(a) LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). QUEILIANE SOARES DO CARMO, inscrito no CPF sob nº 006.205.493-78 e o(s) Fornecedor(es) J ALVES E OLIVEIRA LTDA, inscrita no CNPJ sob nº 41.426.966/0049-17, representado pelo(a) Sr(a). Marina Campos de Queiroz Alves, inscrita no CPF sob nº 063.754.403-00.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado J ALVES E OLIVEIRA LTDA, o(a) Sr(a). Marina Campos de Queiroz Alves, esta informa que, A J. Alves e Oliveira LTDA., oferta a proposta de restituição do valor pago no roupeiro DEMOBILE. A consumidora precisará se locomover até a loja com o cartão no qual realizou a compra, para cancelamento das faturas vincendas, e as faturas as quais já foram pagas, serão restituídas por meio de conta informada em nome da consumidora. O prazo para pagamento é de até 15 dias úteis, no mesmo prazo a empresa irá recolher o produto. O prazo para pagamento é de até 15 dias úteis, a serem contados do comparecimento presencial da consumidora para cancelamento da compra do cartão na loja, no mesmo prazo a empresa irá recolher o produto.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a). QUEILIANE SOARES DO CARMO, esta informa que aceita a proposta de acordo e solicita que o estorno das três parcelas, no valor de R\$ 74,48 (setenta e quatro reais e quarenta e oito centavos) cada, seja realizado em sua conta Pix de número 00620549378."

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), ofertou ainda uma proposta de acordo aceita pelo(a) Consumidor(a), bem como, realizou a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa.

Em caso de descumprimento do acordo supra, o órgão procederá com a inclusão da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como NÃO ATENDIDA, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas.

Dito isto, e ACORDO FIRMADO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 16 de setembro de 2025.

*Queiliane*

*Luana de Souza Rodrigues*

LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))

**Endereço:** Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.

**E-mail:** audiencia\_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011



Queiliane Soares do Carmo  
QUEILIANE SOARES DO CARMO (Consumidor(a))

PRESENÇA VIRTUAL  
(Preposto(a))  
JALVES E OLIVEIRA LTDA (Fornecedor)





**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ**  
**PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**ERRATA**

**ONDE SE LÊ:**

PRESENÇA VIRTUAL  
(Preposto(a))  
JALVES E OLIVEIRA LTDA (Fornecedor)

**LEIA-SE:**

PRESENÇA VIRTUAL  
MARINA CAMPOS DE QUEIROZ ALVES (Preposto(a))  
JALVES E OLIVEIRA LTDA (Fornecedor)

Maracanaú/CE, 17 de setembro de 2025.

Luana de Souza Rodrigues  
Luana de Souza Rodrigues (Conciliadora)