



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.12.0564.001.00008-3

Data/Hora de Abertura: 04/12/2025 às 10:00:21

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ELIDIANE CAVALCANTE QUEIROZ

CPF do Consumidor: 009.034.943-10

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

| Nome Fantasia | Razão Social | CNPJ/CPF | Número de Atendimento |
|---------------------------|---------------------------|--------------------|------------------------------|
| RENOVI LAVANDERIA LTDA | RENOVI LAVANDERIA LTDA | 58.179.459/0001-84 | 25.12.0564.001.00008-301 |

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Serviços

Assunto: Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)

Problema: Produto entregue incompleto / diferente do pedido

Relato:

Relata a consumidora que, em 05/11/2025, deixou um casaco para tingimento, tendo pago o valor de R\$ 35,00 (trinta e cinco reais) pelo serviço. Ao receber o produto, a consumidora observou que o casaco apresentava rasgos, ausência de botões e manchas.



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

Ao questionar a empresa, foi informada de que as avarias seriam consequência do próprio serviço e que ela teria sido advertida previamente. A consumidora, então, indagou a empresa sobre uma cláusula constante no recibo, a qual estabelece que, em caso de dano ao produto, seria devolvido 50% (cinquenta por cento) do valor do item no mercado. Contudo, a empresa respondeu — inclusive de forma ríspida e irônica — que não realizaria qualquer devolução.

Desejando ser ressarcida pelos danos causados ao seu casaco, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer a entrega de um produto novo ou o pagamento do valor equivalente ao de mercado.

TRATATIVAS

04/12/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta