



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2505056400100086301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MICHELLE LOPES FIRMINO MARQUES - **CNPJ/CPF:** 018.992.183-86

Endereço: Antônio Alves de Lacerda - 594 CASA A - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-090

Telefone: (85) 98212-3332

E-mail: michellelopes1987@hotmail.com

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: THAIS FERREIRA DOS SANTOS 01873025378

Nome Fantasia: DELTA ACAI

CPF/CNPJ: 18.522.747/0001-75

Endereço de Correspondência: Rua 45 - 143 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-050

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **30/06/2025 às 10:30** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/bgf-kwor-kpz>

Relato:

Relata a consumidora, que realizou um orçamento de uma lona para seu estabelecimento comercial junto à empresa Wind Mix/Mix Gráfica Online. Durante a negociação, foi apresentado um valor referente à lona, mas o vendedor sugeriu à cliente uma alternativa em adesivo, sem deixar claro o impacto dessa substituição no produto final.

A consumidora, embora não tenha percebido de imediato que o vendedor mencionava a troca por adesivo, reafirmou expressamente seu interesse na confecção de uma lona, conforme o pedido original. No entanto, a empresa prosseguiu com a produção do adesivo, o que levou a cliente a solicitar o cancelamento da encomenda.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Em resposta, o vendedor alegou que o adesivo já havia sido impresso, e que, para não haver prejuízo de 3 metros de material, manteriam o pedido com o argumento de que o adesivo era de “boa qualidade” e atenderia perfeitamente à necessidade da cliente, mesmo sem seu consentimento. Ressalte-se que o valor final cobrado foi de R\$ 695,00 (seiscentos e noventa e cinco reais) – o mesmo valor previamente acordado para a lona, o que, no entendimento da consumidora, não se justifica, uma vez que o adesivo seria, inclusive, de menor custo.

Adicionalmente, foi acordado que a entrega ocorreria no dia 24/05/2025 (sábado), o que não se concretizou. O fornecedor informou novo prazo para o dia 26/05/2025 (segunda-feira), mas novamente não houve cumprimento. A cliente, diante da frustração, reiterou o pedido de cancelamento, mas foi informada de que o material ainda seria entregue até o final do dia.

No dia seguinte, 27/05/2025 (terça-feira), sem aviso prévio e sem autorização da cliente, a equipe da empresa compareceu ao local e iniciou a instalação do adesivo, surpreendendo a consumidora, que sequer havia consentido com a execução do serviço naquela data.

Após a instalação, a cliente verificou que o material estava com diversas falhas, como bolhas, cortes mal acabados e acabamento insatisfatório. Ao questionar a equipe responsável, foi orientada a comprar uma cola e aplicar no adesivo por conta própria, o que reforça o descaso no atendimento pós-venda.

Pedido: Requer a consumidora, o estorno integral do valor pago R\$ 695,00 (Seiscentos e noventa e cinco reais), diante da entrega de produto divergente, sem consentimento e com defeito de execução.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 28 de Maio de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 28/05/2025

Ass. do consumidor(a): _____



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

MICHELLE LOPES FIRMINO MARQUES