



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00074-3

Data/Hora de Abertura: 21/10/2026 às 09:23:36

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: Vânia Bonfim Vieira

CPF do Consumidor: 643.388.433-49

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
SB VIDRAÇARIA	JONAS BERNARDO DA SILVA	57.043.413/0001-70	26.10.0564.001.00074-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Domicílio

Área: Demais Produtos

Assunto: Material de construção, acabamento e ferramentas

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata a consumidora que, em 27 de agosto de 2026, contratou com a empresa reclamada a confecção de um portão de alumínio, com prazo máximo de entrega de sete dias úteis. Informa que, no ato da contratação, efetuou o pagamento de metade do valor orçado, correspondente a R\$ 1.150,00 (mil cento e cinquenta reais), por meio de PIX.



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

Decorrido o prazo estabelecido, a consumidora entrou em contato com a reclamada via WhatsApp, sendo informada de que o atraso ocorria em razão da falta de matéria-prima para a confecção do produto. Em 16 de setembro de 2026, a reclamada deixou parte do material na residência da consumidora, ficando acordado que a instalação do portão ocorreria em 25 de setembro de 2026, o que não aconteceu, novamente sob a justificativa de falta de material.

A consumidora ressalta que, confiando na conclusão do serviço, removeu o portão antigo de sua residência, deixando o imóvel vulnerável, situação que permanece até a presente data.

Informa, ainda, que, em 3 de outubro de 2026, a reclamada entrou em contato para perguntar se a consumidora desejava a devolução do valor pago. Após a manifestação positiva da consumidora, a empresa comprometeu-se a realizar o reembolso até o final daquele dia, porém, até o momento, o valor não foi restituído.

Diante da ausência de solução, bem como da identificação de diversas reclamações contra a empresa em sites, a consumidora procurou este órgão na busca de intermediação para a resolução do conflito.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer a devolução integral do valor pago, correspondente a R\$ 1.150,00 (mil cento e cinquenta reais).

TRATATIVAS

21/10/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta