



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: 2503056400100011301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ELIDIANE NOGUEIRA DE FREITAS - **CNPJ/CPF:** 006.882.533-18

Endereço: Rua 14 - 2252 - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-375

Telefone: (85) 99419-5586

E-mail: ELIDIANENOGUEIRA20@GMAIL.COM

ADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: ARAUJO CABRAL & ALVES LTDA

Nome Fantasia: ACAL

CPF/CNPJ: 07.201.916/0001-59

Endereço de Correspondência: Rua Padre Cícero - - Número 400 - Rodolfo Teófilo - Fortaleza - CE - 60430-585

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 **14/04/2025 às 09:45** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, 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:

Relato:

Relata a parte consumidora que, no dia 28 de fevereiro de 2025, dirigiu-se até a loja da Acal, que se encontra em Maracanaú, e realizou a compra de 3 tipos de cerâmicas: 1º modelo Quartzo Branco a Cerbras CX 2,62m² 57x57, 2º modelo Ret Luminatto Blanco Polido CX 2,19m² 56x56 e o 3º modelo Ret Napoli HD Polido a Cerbras CX 2,19m² 56x56. No total, a quantidade de cerâmicas foi 142 unidades. A consumidora pagou o valor de R\$ 6.405,52 (seis mil, quatrocentos e cinco reais e cinquenta e dois centavos), sendo pago através do PIX, e esse valor já incluía o frete no valor de R\$ 108,50 (cento e oito reais e cinquenta centavos).

A reclamante informa que, ao receber os produtos em sua residência, notou que um dos modelos veio na cor errada. A cerâmica Napoli, na cor cinza, veio em uma cor dourada. Por esse motivo, entrou em contato com a loja via WhatsApp e foi informada de que a cor escolhida foi a do mostruário, o que pode gerar variação de cor devido aos lotes serem diferentes. A loja também informou que, caso a consumidora desejasse realizar a troca, deveria levar os produtos até o centro de distribuição, localizado na Rodolfo Teófilo, Rua Pastor Samuel Munguba, 360 - Fortaleza.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

A consumidora informa que não tem condições de deixar o produto em Fortaleza, já que realizou a compra na loja de Maracanaú, e foi informada de que a empresa só realiza a coleta quando ocorre erro por parte da loja. Como o erro ocorreu devido à divergência de cor, não seria possível realizar a coleta. A reclamante afirma que, no ato da compra, não foi informada de que a cor escolhida era a cor do mostruário e, conseqüentemente, iria receber uma cor diferente. Ela também não tem condições de deixar o produto em outra cidade, uma vez que o erro não foi dela, e a compra foi feita na loja de sua cidade. Por esse motivo, procurou a sede deste órgão na tentativa de solucionar o seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diate exposto, a consumidora requer, que a loja realize o recolhimento do produto e devolva o valor já pago.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá chegar 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, 12 de Março de 2025 .

LUCAS RODRIGUES FREIRE

LUCAS RODRIGUES FREIRE - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 12/03/2025

Ass. do consumidor(a): Elidiane Nogueira de Freitas
ELIDIANE NOGUEIRA DE FREITAS