



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00071-3

Data/Hora de Abertura: 27/08/2026 às 09:50:51

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: GUTTO BEVILAQUA DA SILVA BRAGA

CPF do Consumidor: 011.849.873-86

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
FREITAS VAREJO	COMERCIAL DE MIUDEZAS FREITAS LTDA	63.473.235/0013-54	26.08.0564.001.00071-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)

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

Relato:

O consumidor relata que, na data de 25/08, compareceu à reclamada, onde realizou a aquisição de 4 (quatro) produtos, sendo varões para cortina Pratiko, efetuando o pagamento do montante de R\$ 231,96, na modalidade PIX.



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

Após a referida compra, o consumidor dirigiu-se à sua residência, mantendo os produtos devidamente conservados e lacrados. Contudo, na data de 26/08, constatou que, por razões pessoais, os produtos se tornaram desnecessários, motivo pelo qual decidiu desistir da compra.

Ainda na mesma data, o consumidor compareceu à loja física da reclamada para realizar a devolução dos produtos, que permaneciam conservados e lacrados. Entretanto, a reclamada informou que não seria possível proceder à devolução e ao estorno do valor pago, sendo disponibilizada apenas a opção de conversão do montante em crédito para futuras compras.

O consumidor esclareceu que não teria interesse em adquirir outros produtos na loja, solicitando o estorno do valor pago. Todavia, a representante da reclamada informou que não seria possível atender à solicitação, alegando não haver outra solução disponível para a demanda.

Ademais, o consumidor foi orientado a entrar em contato com a central de atendimento da reclamada, canal este realizado diretamente por meio do aplicativo WhatsApp. O consumidor realizou os procedimentos solicitados, porém foi novamente informado de que não seria possível atender à sua solicitação, limitando-se a reclamada a informar que não dispunha de outra proposta de solução e encerrando o atendimento de forma insatisfatória.

Diante da ausência de solução administrativa, o consumidor recorreu a este órgão de proteção e defesa do consumidor.

Pedido: O consumidor requer, portanto, que a reclamada proceda ao estorno integral do valor pago, no montante de R\$ 231,96.

TRATATIVAS

27/08/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta