



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00016-3

Data/Hora de Abertura: 06/05/2026 às 09:47:26

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: Carlos Johnatan Moreira dos Santos

CPF do Consumidor: 605.784.233-24

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
62.306.016	62.306.016		
MARIANA DOS SANTOS	MARIANA DOS SANTOS	62.306.016/0001-84	26.05.0564.001.00016-301
GONCALVES	GONCALVES		

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)

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

Relato:

Relata o consumidor que, em 15 de março de 2026, adquiriu um drone junto à empresa reclamada, tendo efetuado o pagamento do valor total de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos



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

reais), por meio de cartão de crédito. Inicialmente, o prazo de entrega informado seria de 5 (cinco) a 10 (dez) dias úteis; entretanto, tal prazo não foi cumprido.

Decorrido o período estipulado pela reclamada, o consumidor entrou em contato, ocasião em que lhe foi questionado se ainda desejava receber o produto ou se preferiria o reembolso do valor pago, tendo o consumidor optado pelo reembolso.

No dia 06 de abril de 2026, em novo contato com o setor financeiro da reclamada, foi informado que o prazo para realização do reembolso seria de até 72 (setenta e duas) horas úteis, prazo este que igualmente não foi respeitado. Em 16 de abril de 2026, o consumidor voltou a contatar a empresa, porém não obteve retorno satisfatório.

Em 18 de abril de 2026, no período da manhã, a reclamada entrou em contato com o consumidor para tratar do processo de reembolso, solicitando a chave PIX e informando que a confirmação ocorreria em até 3 (três) horas. Posteriormente, em 20 de abril de 2026, foi confirmado que o reembolso seria realizado via PIX no prazo de até 3 (três) dias, o que, até a presente data, não se concretizou.

Diante dos reiterados descumprimentos de prazos e dos prejuízos já suportados — inclusive com impactos em sua atividade laboral —, o consumidor decidiu registrar boletim de ocorrência e compareceu à sede deste órgão em busca de solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer a devolução imediata do valor pago, no montante de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais).

TRATATIVAS

06/05/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta