

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.01.0564.001.00074-3**Data/Hora de Abertura:** 31/01/2025 às 11:26:54**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** ANNE DANIELLE PEREIRA DA SILVA**CPF do Consumidor:** 071.118.813-03**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CARTORIO ALBUQUERQUE	CARTORIO 1 NOTARIADO E 1 OFC DE REG DA COM MARACANAÚ	00.717.121/0001-59	25.01.0564.001.00074-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Demais Serviços**Assunto:** Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)**Problema:** Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço**Relato:**

Relata a parte consumidora que, no dia 19/11/2024, realizou, juntamente com a empresa ora reclamada, a solicitação de sua certidão de nascimento. O cartório deveria solicitar o documento ao seu cartório de origem, localizado em Teresina - 2ª Zona, e foi necessário pagar o valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), referente à certidão de materialização, certidão do registro, valor



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

adicional de emolumentos e encargos de materialização, além do depósito prévio. A forma de pagamento foi à vista, por meio de PIX.

O prazo para a retirada da certidão estava previsto para a partir do dia 26/11/2024. No dia 28/11/2024, a consumidora entrou em contato e foi informada de que o cartório de Teresina ainda não havia respondido e que não seria possível a devolução do valor já pago, pois o prazo para reembolso era de 30 (trinta) dias. No entanto, a consumidora afirma que, em momento algum, foi informada sobre esse prazo. Diante disso, foi estabelecido um novo prazo para a retirada da certidão, no dia 05/12/2024.

Na data prevista, a consumidora entrou em contato via telefone e foi informada de que ainda não haviam obtido resposta, sendo solicitado que aguardasse. No dia 22/01/2025, a reclamante ligou novamente para buscar informações e foi informada de que a certidão já estava disponível. Contudo, ao comparecer ao local, foi informada de que havia apenas a opção de rascunho e que não era possível imprimir a versão original, pois o cartório de Teresina não havia liberado a impressão do documento oficial. Além disso, não entregaram o rascunho à consumidora.

Diante dessa situação, a consumidora solicitou novamente o reembolso, mas foi informada de que não seria possível, pois o cartório de Teresina já havia gerado o rascunho. A reclamante questionou sobre um prazo para solução do problema, mas foi informada de que não havia previsão e que deveria aguardar.

Por não ter obtido êxito em seu requerimento, a consumidora procurou a sede deste órgão na tentativa de solucionar o problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora, o reembolso do seu valor já pago, ou a entrega imediata de sua certidão.

TRATATIVAS

31/01/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta