



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00042-3

Data/Hora de Abertura: 18/09/2026 às 11:30:02

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Francisco Neri Sousa Ferreira

CPF do Consumidor: 032.126.113-59

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
JAGUAR PISCINAS	SERRA VERDE INDUSTRIA E COMERCIO EIRELI	29.207.876/0001-95	26.09.0564.001.00042-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Material de construção, acabamento e ferramentas

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:

Relata o consumidor que adquiriu da reclamada, em dezembro de 2025, uma piscina de fibra de vidro, modelo Esmeralda, juntamente com acessórios e serviço de instalação, pelo valor de R\$ 14.500,00. Informa que, após a instalação, foram constatados diversos vícios no produto e no serviço executado, dentre eles desnivelamento da piscina, falhas na infraestrutura, regiões ocas



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

na estrutura e nos degraus, formação de bolhas no acabamento em gel e problemas no sistema de iluminação LED, incluindo entrada de água e queima do dispositivo.

Aduz que, quando a piscina foi instalada, a área ao seu redor ainda se encontrava em construção e, naquele momento, não fazia uso do produto. Relata que, em janeiro de 2026, ao verificar a piscina, constatou os referidos problemas. Afirma que comunicou os vícios à reclamada em diversas oportunidades, buscando solução administrativa, inclusive mediante contatos realizados até a data de hoje. Relata, contudo, que houve sucessivos agendamentos sem o devido comparecimento da empresa, tendo ocorrido visita técnica somente em julho de 2026, ocasião em que os defeitos foram constatados. Informa, ainda, que, após a referida visita, não obteve solução ou resposta definitiva por parte da reclamada acerca dos vícios apresentados.

Diante da persistência dos vícios e da ausência de solução definitiva, buscou o PROCON na tentativa de intermediar a resolução da demanda.

Pedido: Requer a realização de vistoria técnica e o reparo integral dos vícios apresentados, sem qualquer ônus, incluindo eventual recomposição dos acabamentos que necessitem ser removidos para a execução do serviço, bem como a adoção das medidas cabíveis caso os problemas não sejam devidamente sanados.

TRATATIVAS

18/09/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta