



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00051-3

Data/Hora de Abertura: 14/10/2025 às 14:19:41

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: LINDA INÊS OLIVEIRA DIÓGENES

CPF do Consumidor: 056.524.233-40

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
OTICA SAMPAIO	OTICA SAMPAIO LTDA	52.138.121/0001-06	25.10.0564.001.00051-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)

Problema: Não entrega / demora na entrega do produto

Relato:

Relata a consumidora que encomendou um óculos de grau junto à empresa Óticas Sampaio, no valor de R\$ 1.310,00 (mil, trezentos e dez reais), pago por meio de cartão de crédito. No ato da compra, foi estipulado o prazo de uma semana para a entrega do produto.



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

Entretanto, no prazo combinado, o óculos não foi entregue. Ao procurar a loja, a consumidora foi informada de que o produto encontrava-se no laboratório, aguardando retorno. Durante aproximadamente dois meses, a consumidora entrou em contato com a ótica toda semana, sendo-lhe prestadas respostas imprecisas, sempre com a promessa de que o produto seria entregue em breve.

Após esse período, foi informado à consumidora que a armação escolhida era fina e que a lente havia quebrado durante o processo de montagem. A empresa solicitou, então, que a consumidora comparecesse à loja para escolher uma nova armação, o que foi feito conforme solicitado.

Posteriormente, a loja continuou apresentando diversas justificativas e não efetuou a entrega dos óculos, tampouco realizou a devolução do valor pago, mesmo após a consumidora manifestar expressamente o desejo de ser restituída.

Diante da ausência de solução por parte da empresa até a presente data, a consumidora buscou o auxílio do Procon a fim de obter uma resolução para o caso.

Pedido: Requer, portanto, a restituição integral do valor pago, no montante de R\$ 1.310,00 (mil, trezentos e dez reais).

TRATATIVAS

14/10/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta