



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00034-3

Data/Hora de Abertura: 08/10/2025 às 15:21:27

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: MIRTON CEZAR FREIRE CAVALCANTE

CPF do Consumidor: 029.879.874-39

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
ARTE FIBRA	ARTE FIBRA LTDA.	04.540.595/0001-29	25.10.0564.001.00034-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Produtos

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

Problema: Não entrega / demora na entrega do produto

Relato:

O consumidor informa que, no mês de janeiro de 2025, realizou a compra de formas de jarro de fibra por meio da internet, na loja Formas Inovare Ltda, com a qual já mantinha histórico de compras anteriores. O valor total da mercadoria foi de R\$ 910,00 (novecentos e dez reais), sendo R\$ 680,00 pagos via Pix e o restante parcelado em duas vezes no boleto bancário.



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

Conforme informado pela loja, o prazo de entrega seria de até 15 (quinze) dias. Contudo, ao término do prazo, a mercadoria ainda não havia sido entregue. Diante disso, o consumidor entrou em contato com a transportadora TNT, e foi informado de que a mercadoria não havia sido recebida para envio, ou seja, a loja sequer havia despachado o produto.

Acreditando estar tudo certo com o pagamento, o consumidor procurou novamente a loja e foi informado de que os boletos não haviam sido quitados. Para evitar qualquer problema, o consumidor então realizou o pagamento dos boletos pendentes. No entanto, a loja passou a redirecioná-lo para outros setores, sem fornecer uma solução concreta, enquanto o tempo seguia passando sem qualquer providência ou entrega do produto.

Diante da falta de cumprimento contratual, da ausência de envio da mercadoria, e da omissão da loja em resolver a situação, o consumidor buscou o Procon para garantir seus direitos.

Pedido: Dessa forma, o consumidor requer a restituição integral do valor pago, no total de R\$ 910,00(novecentos e dez reais)

TRATATIVAS

08/10/2025 - Audiência

Situação: Aberta