



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.11.0564.001.00019-3

Data/Hora de Abertura: 11/11/2025 às 09:50:14

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: CESARINY DIAS CAMPOS

CPF do Consumidor: 028.468.673-56

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
PRIVALIA	PRIVALIA BRASIL S.A.	10.464.223/0011-35	25.11.0564.001.00019-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Produtos

Assunto: Móveis e Colchões

Problema: Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)

Relato:

Relata a consumidora que realizou compra junto à empresa Privalia, conforme nota fiscal nº 419234, referente a 01 (uma) Cadeira Office Caramelo, medindo 121x64x60 cm, e 01 (uma) Cadeira em Relevo Caramelo, medindo 84x56x56 cm, adquiridas no dia 16 de setembro de 2025.



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

Informa que o produto chegou dia 30/09/2025, dois dias após o recebimento dos produtos, solicitou a devolução da Cadeira Office Caramelo 121x64x60 cm, tendo seguido todos os procedimentos necessários indicados pela empresa. Relata que a Privalia se comprometeu a realizar a coleta do produto e a restituição do valor pago, contudo, ao verificar o andamento do pedido, constatou que o processo havia sido cancelado sem qualquer justificativa.

Diante da ausência de solução, a consumidora recorreu ao Procon em busca de providências cabíveis.

Pedido: Requer a consumidora a realização da devolução da cadeira e a restituição do valor.

TRATATIVAS

11/11/2025 - Audiência

Situação: Aberta