



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: 25.05.0564.001.00086-3

Data/Hora de Abertura: 28/05/2025 às 11:02:14

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: MICHELLE LOPES FIRMINO MARQUES

CPF do Consumidor: 018.992.183-86

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
DELTA Acai	THAIS FERREIRA DOS SANTOS 01873025378	18.522.747/0001-75	25.05.0564.001.00086-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Serviços

Assunto: Serviços Gráficos

Problema: Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado

Relato:

Relata a consumidora, que realizou um orçamento de uma lona para seu estabelecimento comercial junto à empresa Wind Mix/Mix Gráfica Online. Durante a negociação, foi apresentado um valor referente à lona, mas o vendedor sugeriu à cliente uma alternativa em adesivo, sem deixar claro o impacto dessa substituição no produto final.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

A consumidora, embora não tenha percebido de imediato que o vendedor mencionava a troca por adesivo, reafirmou expressamente seu interesse na confecção de uma lona, conforme o pedido original. No entanto, a empresa prosseguiu com a produção do adesivo, o que levou a cliente a solicitar o cancelamento da encomenda.

Em resposta, o vendedor alegou que o adesivo já havia sido impresso, e que, para não haver prejuízo de 3 metros de material, manteriam o pedido com o argumento de que o adesivo era de “boa qualidade” e atenderia perfeitamente à necessidade da cliente, mesmo sem seu consentimento. Ressalte-se que o valor final cobrado foi de R\$ 695,00 (seiscentos e noventa e cinco reais) – o mesmo valor previamente acordado para a lona, o que, no entendimento da consumidora, não se justifica, uma vez que o adesivo seria, inclusive, de menor custo.

Adicionalmente, foi acordado que a entrega ocorreria no dia 24/05/2025 (sábado), o que não se concretizou. O fornecedor informou novo prazo para o dia 26/05/2025 (segunda-feira), mas novamente não houve cumprimento. A cliente, diante da frustração, reiterou o pedido de cancelamento, mas foi informada de que o material ainda seria entregue até o final do dia.

No dia seguinte, 27/05/2025 (terça-feira), sem aviso prévio e sem autorização da cliente, a equipe da empresa compareceu ao local e iniciou a instalação do adesivo, surpreendendo a consumidora, que sequer havia consentido com a execução do serviço naquela data.

Após a instalação, a cliente verificou que o material estava com diversas falhas, como bolhas, cortes mal acabados e acabamento insatisfatório. Ao questionar a equipe responsável, foi orientada a comprar uma cola e aplicar no adesivo por conta própria, o que reforça o descaso no atendimento pós-venda.

Pedido: Requer a consumidora, o estorno integral do valor pago R\$ 695,00 (Seiscentos e noventa e cinco reais), diante da entrega de produto divergente, sem consentimento e com defeito de execução.

TRATATIVAS

28/05/2025 - Audiência

Situação: Aberta