



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: 25.08.0564.001.00017-3

Data/Hora de Abertura: 12/08/2025 às 13:38:15

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: LUANA SANTOS VIEIRA

CPF do Consumidor: 081.523.973-42

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Boticario Produtos de Beleza LTDA	Boticario Produtos de Beleza LTDA	11.137.051/0719-54	25.08.0564.001.00017-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Produtos

Assunto: Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal

Problema: Não entrega / demora na entrega do produto

Relato:

A consumidora relata que, com a intenção de atuar como revendedora dos produtos da empresa O Boticário, efetuou, em 14 de fevereiro de 2025, a compra no valor de R\$ 355,28 (trezentos e cinquenta e cinco reais e vinte e oito centavos). Ao receber a mercadoria em sua residência, constatou a ausência de um item no pedido. De imediato, entrou em contato com a empresa, sendo informada de que o produto faltante seria enviado juntamente com sua próxima compra.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

No dia 16 de abril de 2025, a consumidora realizou nova aquisição, no valor de R\$ 232,83 (duzentos e trinta e dois reais e oitenta e três centavos). Entretanto, no momento da entrega, verificou que o item anteriormente prometido não foi incluído. Ao entrar novamente em contato com a empresa, foi informada de que o envio ocorreria somente na próxima compra, desde que fosse respeitado o valor mínimo de R\$ 200,00 (duzentos reais). A consumidora esclarece que não deseja e tampouco possui condições de efetuar nova compra.

Diante do exposto, buscou intermediação junto ao Procon na busca de uma solução.

Pedido: Requer, como solução, o reembolso do valor correspondente ao produto não entregue ou, alternativamente, o imediato envio do referido item.

TRATATIVAS

12/08/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta