



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.12.0564.001.00040-3

Data/Hora de Abertura: 18/12/2025 às 11:12:40

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ROBERTA FONTELES GERMANO

CPF do Consumidor: 491.629.183-20

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
COBASI	COBASI COMERCIO DE PRODUTOS BASICOS E INDUSTRIALIZADO S S.A.	53.153.938/0182-36	25.12.0564.001.00040-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Flores

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata a consumidora que, no mês de dezembro de 2025, dirigiu-se ao estabelecimento da reclamada com a finalidade de adquirir uma planta da espécie lírio. No momento da compra,



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

constatou que a planta apresentava sinais de infecção por fungos, bem como observou que diversas outras plantas expostas no local encontravam-se em condições semelhantes. Ainda assim, por possuir conhecimento e experiência no cuidado de plantas, optou por adquirir o produto, com a intenção de realizar o tratamento adequado.

Ocorre que, com o passar dos dias, a consumidora percebeu que o fungo presente no lírio, bem como nas demais plantas adquiridas, disseminou-se para outras plantas de sua propriedade, ocasionando a perda de diversas espécies. Ressalta que tais plantas possuíam elevado valor emocional e sentimental, circunstância que lhe causou significativo abalo e angústia.

Diante do ocorrido e sentindo-se lesada, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de solução para a situação apresentada.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos acerca da qualidade dos produtos comercializados pela reclamada, bem como o resarcimento pelos prejuízos suportados, compreendendo o valor da planta adquirida e das demais plantas perdidas em decorrência da contaminação.

TRATATIVAS

18/12/2025 - Audiência

Situação: Aberta