



**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)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
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 ressarcimento 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