



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00045-3

Data/Hora de Abertura: 21/09/2026 às 11:34:51

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: Rita de Cássia Rocha de Sousa Silva

CPF do Consumidor: 983.873.323-72

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Ddo Maracanau	2L COMERCIAL IMPORTADORA E EXPORTADORA EIRELI	37.924.794/0002-70	26.09.0564.001.00045-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:

Relata a consumidora que procurou a Clínica Descontão dos Óculos para confeccionar um óculos, ocasião em que foi encaminhada para realizar exame oftalmológico na clínica



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

Oftalmoclínica-CEO. Afirma que realizou o referido exame e, posteriormente, confeccionou os óculos junto à ótica.

Informa que, após receber os óculos e iniciar sua utilização, percebeu que havia algo de errado, razão pela qual retornou ao estabelecimento na tentativa de solucionar o problema. Na ocasião, foi orientada a realizar um novo exame na mesma clínica indicada anteriormente. Contudo, a consumidora optou por realizar novo exame em outra clínica.

Após a realização do novo exame, retornou à ótica e constatou que havia divergência em relação ao primeiro exame realizado. Diante da situação, a vendedora ofereceu à consumidora a possibilidade de confeccionar um novo óculos. Entretanto, a consumidora não aceitou a proposta, por receio de que o problema pudesse ocorrer novamente.

Relata, ainda, que questionou a vendedora acerca da possibilidade de utilizar o crédito correspondente ao valor de R\$ 800,00 (oitocentos reais) já pago para a confecção de um óculos para seu esposo. Contudo, foi informada de que a empresa não trabalhava dessa forma.

Diante da ausência de solução satisfatória, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora a restituição do valor de R\$ 800,00 (oitocentos reais) pago pela confecção dos óculos ou, alternativamente, que seja autorizado o aproveitamento integral do valor pago para a confecção de óculos para seu esposo.

TRATATIVAS

21/09/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta