



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2502056400100061301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCA ANGELICA RODRIGUES DE OLIVEIRA -

CNPJ/CPF: 044.959.193-00

Endereço: Rua Marcos Brito - 14 - Piratininga - Maracanaú - CE - 61905-385

Telefone: (85) 98705-8249

E-mail: angelicadoseliga@gmail.com

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: INCENOR INDUSTRIA CERAMICA DO NORDESTE LTDA

Nome Fantasia: INCENOR INDUSTRIA CERAMICA DO NORDESTE

CPF/CNPJ: 04.496.698/0001-39

Endereço de Correspondência: ROD BA - 093 - KM 15 A 17 - S/N - DIAS D'AVILA - Dias D'Avila - BA - 42850-000

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **11/03/2025 às 10:30** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Relato:

Relata a consumidora que 20/11/2024 ela fez a compra de peças de cerâmica, que foram entregues dia 28/11, quando o pedreiro iria começar o serviço, notou que boa parte das peças estavam apresentando vícios de qualidade tais quais pinturas danificadas e rachaduras que comprometiam o uso dos azulejos. A consumidora em primeiro momento entrou em contato com a empresa onde ela comprou o produto, mas não conseguiram resolver, a consumidora então decidiu entrar em contato com a fábrica, onde no dia 23/12 um representante entrou em contato com a consumidora para marcar uma vistoria que foi realizada dia 30/12 onde de fato foi constatado que haviam peças danificadas e o representante entrou em comunicação com o SAC. Dia 16/01/2025 o SAC entrou em contato com a consumidora, afirmando que receberam a reclamação dia 09/01/2025 e que tinham o prazo de 30(trinta) dias para apresentar uma solução e também afirmaram que as evidencias já estavam em análise pericial, passados os 30 dias a empresa só afirmou que houve um atraso no recebimento de certas reclamações, sendo esse o ultimo contato entre empresa e consumidora. Tendo isso em vista, a consumidora dirigiu-se a sede deste órgão para uma tratativa eficaz.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

Pedido: Tendo isso em vista, a consumidora pede que as peças defeituosas sejam trocadas por peças novas e sem defeitos de qualidade.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 13 de Fevereiro de 2025 .

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias

Diretora Executiva

Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 13/02/2025

Ass. do consumidor(a): Francisca Angelica Rodrigues de Oliveira
FRANCISCA ANGELICA RODRIGUES DE OLIVEIRA