



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: 25.05.0564.001.00063-3

Data/Hora de Abertura: 21/05/2025 às 14:20:40

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: JOSÉ EVANILSON MARQUES ALVES

CPF do Consumidor: 003.401.003-38

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
RHOMA MARACANAÚ COMERCIAL LTDA	RHOMA MARACANAÚ COMERCIAL LTDA	13.160.501/0001-87	25.05.0564.001.00063-301

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:

O consumidor informa que realizou a compra de um anel na loja Rhoma Maracanaú Comercial Ltda, em 15 de setembro de 2025. Na ocasião da aquisição, recebeu um certificado de garantia, o



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

que reforçou a expectativa legítima quanto à qualidade e durabilidade do produto adquirido.

Contudo, no mês de maio de 2025, a joia começou a apresentar descascamento, e uma das pedras se soltou, demonstrando evidente vício de qualidade. Diante da situação, o consumidor procurou a loja para solicitar o reparo ou substituição do produto, conforme previsto pelo Código de Defesa do Consumidor.

Entretanto, foi surpreendido com a informação de que, apesar de o anel ter sido comprado na loja Rhoma, ele seria de outra marca e, por isso, a loja se eximiu da responsabilidade pelo defeito apresentado. Tal argumento, no entanto, não se sustenta juridicamente, uma vez que a loja é responsável solidária pela comercialização do produto, conforme o artigo 18 do CDC.

Inconformado com a negativa, o consumidor buscou o Procon em busca de uma solução eficaz e justa para o problema enfrentado.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer, com base nos seus direitos legais, a substituição do produto por outro em perfeitas condições ou, alternativamente, o ressarcimento integral do valor pago pela peça, a fim de reparar os prejuízos causados e assegurar a devida proteção às relações de consumo.

TRATATIVAS

21/05/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta