

**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:** 25.01.0564.001.00072-3**Data/Hora de Abertura:** 30/01/2025 às 16:03:40**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** AMANDA RIBEIRO DE SOUSA**CPF do Consumidor:** 609.740.643-60**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
MARANGUAPE PISCINAS	MARANGUAPE PISCINAS LTDA	35.846.691/0001-23	25.01.0564.001.00072-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Demais Produtos**Assunto:** Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)**Problema:** Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica**Relato:**

Relata a parte consumidora que, no dia 05 de setembro de 2024, realizou, juntamente com a loja Água Azul de Maranguape, a compra e a instalação de uma piscina de 8,00 m x 4,00 m x 1,40 m. Como brinde, receberia uma piscina pequena de 2,50 m x 1,50 m x 0,30 m. Ambas deveriam ser da cor azul, com o fundo na cor vermelha. Além disso, foram incluídos no serviço três hidromassagens, um dispositivo de LED na cor azul, um ponto hidráulico para cascata, uma



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

cascata em formato de golfinho e a escavação.

Todo esse serviço ficou no valor total de R\$ 20.490,00 (vinte mil quatrocentos e noventa reais), sendo que foi pago à vista, via PIX, o valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), e o restante, no valor de R\$ 490,00 (quatrocentos e noventa reais), deveria ser pago no mês seguinte. No ato da compra, foi informado o prazo de 20 dias para a instalação da piscina.

Após 19 dias da compra, a empresa foi até a residência da consumidora para realizar a escavação do local. No dia 19 de outubro, retornaram para a instalação. Após a conclusão do serviço, a consumidora notou um desnível e entrou em contato com a empresa reclamada. A equipe retornou ao local e precisou esvaziar a piscina para adicionar escoras, pois a piscina não poderia permanecer vazia. Posteriormente, a consumidora teve que contratar terceiros para encher novamente a piscina e, por esse motivo, quitou o valor que faltava ser pago, de R\$ 490,00 (quatrocentos e noventa reais), pois o custo para encher a piscina foi de R\$ 1.000,00 (mil reais). Após encher novamente, foi solicitado que fosse feito o contrapiso. No entanto, mesmo após essa correção, a reclamante afirma que o problema ainda persistia. Além disso, percebeu que as duas piscinas eram de modelos diferentes. O fundo da piscina grande era cinza, e a borda era diferente do modelo que havia escolhido. Ao entrar em contato com a empresa para solicitar a substituição da piscina, foi informada de que o modelo recebido era o mesmo que havia escolhido. No entanto, a reclamante afirma que optou pelo modelo da Água Azul e que somente a piscina pequena veio conforme solicitado, enquanto o modelo da piscina grande era de outro fornecedor.

Por conta dessa diferença, foi informada de que não teria direito à garantia do outro fornecedor. Ainda assim, foi dada a opção de trocar a piscina, porém, com um prazo de entrega de três meses. Diante desse prazo extenso, a consumidora decidiu permanecer com a piscina, desde que fosse firmado um contrato em cartório garantindo seu direito à garantia. O fornecedor aceitou essa condição, porém, até a presente data, não forneceu nenhuma resposta.

Atualmente, a reclamante afirma ter notado um vazamento, juntamente com uma rachadura, e, por esse motivo, a piscina está secando. Diante da falta de solução para seu problema, veio até a sede deste órgão para buscar uma resolução pacífica e eficaz.

Pedido:

Diante exposto requer a consumidora que seja realizado a troca da piscina ou o reembolso do valor pago.

TRATATIVAS

30/01/2025 - Audiência

Situação: Aberta