

**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:** 25.02.0564.001.00061-3**Data/Hora de Abertura:** 13/02/2025 às 14:05:27**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:** FRANCISCA ANGELICA RODRIGUES DE OLIVEIRA**CPF do Consumidor:** 044.959.193-00

40 025 993 143 BR ✓

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
INCENOR INDUSTRIA CERAMICA DO NORDESTE	INCENOR INDUSTRIA CERAMICA DO NORDESTE LTDA	04.496.698/0001-39	25.02.0564.001.00061-301

40 025 993 188 BR ✓

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Demais Produtos**Assunto:** Material de construção, acabamento e ferramentas**Problema:** Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia**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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

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.

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

TRATATIVAS

13/02/2025 - Audiência

Situação: Aberta