



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00001-3

Data/Hora de Abertura: 01/09/2026 às 10:25:12

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ANA PAULA DE MELO SILVA

CPF do Consumidor: 026.978.654-62

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
SUPERMERCADO O RAI	SUPERMERCADO O RAI LTDA	72.475.528/0001-28	26.09.0564.001.00001-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Telefone

Área: Alimentos

Assunto: Aves, carnes e peixes/frutos do mar

Problema: Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa

Relato:

A consumidora relata que, em 31/08/2026, realizou, por meio do WhatsApp, a compra de alimentos no valor de R\$ 45,24 (quarenta e cinco reais e vinte e quatro centavos), correspondente a 1 kg de picadinho de carne.

Informa que, inicialmente, todo o procedimento ocorreu normalmente, sendo gerado o código para pagamento referente ao produto solicitado. Contudo, posteriormente, uma representante da



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

reclamada informou à consumidora que o pagamento ainda não havia sido identificado no sistema da empresa, razão pela qual não poderia prosseguir com a venda enquanto o valor não fosse efetivamente debitado e identificado na conta da reclamada.

Diante da situação, a consumidora dirigiu-se presencialmente ao estabelecimento da reclamada, com o objetivo de solucionar a questão de forma administrativa, uma vez que, conforme o comprovante de pagamento apresentado, o valor já havia sido devidamente pago, havendo a possibilidade de eventual atraso na compensação bancária.

Ao chegar ao estabelecimento, a consumidora explicou a situação e apresentou o comprovante de pagamento. Relata que foram realizadas diversas tentativas de diálogo e tratativas para solucionar a demanda. Entretanto, segundo a consumidora, o proprietário da reclamada permaneceu irredutível e insistiu em afirmar que o valor não havia sido creditado em sua conta, mesmo após a consumidora solicitar reiteradamente que fosse realizada nova verificação no sistema.

A consumidora relata, ainda, que, durante as tratativas, ocorreram situações de destrato, indelicadeza e discussões que lhe causaram constrangimento, motivo pelo qual optou por se retirar do estabelecimento sem que sua demanda fosse solucionada.

Ressalta que também apresentou o comprovante de pagamento a alguns funcionários da reclamada, os quais reconheceram a realização do pagamento, porém informaram não possuir meios para solucionar a situação.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorre a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, buscando a intermediação para a resolução da demanda.

Pedido: Dessa forma, a consumidora requer o estorno integral do valor pago, correspondente a R\$ 45,24 (quarenta e cinco reais e vinte e quatro centavos).

TRATATIVAS

01/09/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta