

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00063-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JOSÉ EVANILSON MARQUES ALVES em face do fornecedor RHOMA MARACANAÚ COMERCIAL LTDA, na qual o reclamante informa que adquiriu um anel em 15 de setembro de 2025, ocasião em que lhe foi entregue certificado de garantia. Entretanto, no mês de maio de 2025, a joia passou a apresentar vícios aparentes, tais como descascamento e soltura de uma das pedras. Em razão dos defeitos, o consumidor procurou a loja requerendo o reparo ou a substituição do item, o pedido, contudo, foi indeferido sob a justificativa de que o produto pertenceria a outra marca. Diante dos fatos narrados, o reclamante requer a substituição do produto por outro em perfeitas condições ou, alternativamente, o ressarcimento integral do valor pago pela peça.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o consumidor apresentou manifestação junto a este órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitando o arquivamento do presente processo em virtude do êxito obtido em sua demanda, tendo celebrado um acordo extra Procon com o fornecedor antes da data da audiência, conforme documento acostado, p.04. Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente reclamação como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 07 de julho de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o ACORDO EXTRA PROCON celebrado entre as partes, conforme consta na Manifestação administrativa do consumidor, p.04, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 07 de julho de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú