



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.05.0564.001.00010-3

Data/Hora de Abertura: 06/05/2025 às 13:14:02

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: MARIA KAWANE SANTOS DE OLIVEIRA

CPF do Consumidor: 092.683.203-47

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
49.799.102 BEATRIZ DE OLIVEIRA RODRIGUES	49.799.102 BEATRIZ DE OLIVEIRA RODRIGUES	49.799.102/0001-08	25.05.0564.001.00010-301

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: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata a consumidora, que no dia 02 de maio de 2025, adquiriu via on-line, um conjunto de roupa (saia e body) de determinado tamanho (M), ao receber o produto, a consumidora percebeu que a



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

o body veio no tamanho correto, porém a saia ficou muito grande. Ao questionar a empresa, a mesma foi informada que não havia tamanho menor, que o máximo que a reclamada poderia fazer era trocar por outra peça igual, porém a consumidora não aceitou. Como não havia peça igual e nem outra de interesse a consumidora solicitou o reembolso do valor pago de R\$ 170,00 (CENTO E SETENTA REAIS). Quando a consumidora solicitou o reembolso, a reclamada não aceitou e disse que a empresa não trabalhava com devolução. Por isso, a consumidora se dirigiu até a sede deste órgão para uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto requer a consumidora o reembolso do valor pago.

TRATATIVAS

06/05/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta