



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00042-3

Data/Hora de Abertura: 20/02/2026 às 08:37:02

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: ERICA DE GOIS OLIVEIRA COELHO

CPF do Consumidor: 604.051.223-73

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
49.375.632 LIRIAN VITORIA VIEIRA ARAUJO	49.375.632 LIRIAN VITORIA VIEIRA ARAUJO	49.375.632/0001-29	26.02.0564.001.00042-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Produtos para Uso Industrial

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

Relato:

Relata a consumidora que, em novembro de 2025, celebrou contrato com a reclamada, ocasião em que adquiriu macas para seu estabelecimento comercial. O valor total da compra foi de R\$ 5.330,00 (cinco mil, trezentos e trinta reais), pago via PIX. Inicialmente, o prazo de entrega informado foi de 7 (sete) a 9 (nove) dias.



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

Decorrido o prazo estipulado sem a devida entrega, a consumidora entrou em contato com a reclamada, sendo-lhe fornecido, na ocasião, o contato da transportadora responsável. Ao contatar a transportadora, foi informada de que a entrega ocorreria apenas no dia 30 de dezembro de 2025.

Na data prevista, 30 de dezembro de 2025, a consumidora voltou a contatar a transportadora, quando então foi informada de que a entrega seria realizada no dia 05/01/2026. Contudo, até a presente data, a encomenda não foi entregue.

Ressalta-se que a consumidora não obteve mais retorno da transportadora, mantendo comunicação apenas com a reclamada, que reiteradamente afirmava que a mercadoria seria entregue em breve.

No dia 18/02/2026, quarta-feira de cinzas, a consumidora, já exaurida das tentativas de resolução, entrou novamente em contato com a reclamada e solicitou o reembolso do valor pago. Em resposta, foi orientada a redigir carta de próprio punho formalizando o pedido de reembolso, o que prontamente fez. Foi-lhe informado que o prazo para restituição seria de 15 (quinze) dias.

Diante da demora e temendo maiores prejuízos, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de solução eficaz.

Pedido:

Ante o exposto, requer a devolução imediata e integral do valor pago, qual seja, R\$ 5.330,00 (cinco mil, trezentos e trinta reais).

TRATATIVAS

20/02/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta