



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.06.0564.001.00044-3

**Data/Hora de Abertura:** 23/06/2026 às 10:33:57

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** ALINE XIMENES DE SOUZA

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** AURICELIA MENDES PORTACIO

**CPF do Consumidor:** 724.618.703-06

**Nome do Procurador:** ADALIA HIBIA MENDES PORTACIO DE SOUSA

**CPF do Procurador:** 050.801.823-42

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
THAYS & THAMIRES CONFECÇÃO	NAYARA THAYS S CAVALCANTE CONFECÇÃO DE ROUPAS INTIMAS	07.041.765/0001-19	26.06.0564.001.00044-301
TOTAL EXPRESS	TEX COURIER S.A	73.939.449/0039-66	26.06.0564.001.00044-302

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Demais Produtos

**Assunto:** Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)

**Problema:** Produto entregue incompleto / diferente do pedido

**Relato:**



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

Relata a consumidora que realizou uma compra junto à empresa Thaís & Thamires e que, ao receber a mercadoria, iniciou a gravação de vídeo para registrar a abertura da embalagem e encaminhar o conteúdo à vendedora.

Afirma que, durante a comunicação, a própria vendedora questionou se a embalagem havia sido violada. A consumidora informa que, até aquele momento, não havia percebido qualquer irregularidade. Contudo, ao examinar a caixa com maior atenção, constatou que ela apresentava sinais de abertura na parte inferior, tendo sido posteriormente fechada com fita adesiva transparente.

Aduz que, após a conferência dos produtos recebidos, verificou a ausência de algumas peças que deveriam compor o pedido adquirido.

Relata que comunicou imediatamente o ocorrido à fornecedora, sendo informada de que a situação seria apurada junto à transportadora Total Express, responsável pela entrega. Entretanto, posteriormente recebeu resposta negativa quanto à reposição dos itens faltantes, sob a alegação de que não teria realizado a conferência adequada da mercadoria no momento do recebimento.

Contesta tal justificativa, sustentando que a violação da embalagem ocorreu na parte inferior da caixa, circunstância que dificultou a identificação imediata da irregularidade.

Diante da negativa apresentada e da ausência de solução satisfatória para a demanda, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

**Pedido: Requer a consumidora a reposição dos produtos não recebidos, ou, alternativamente, a concessão de crédito correspondente ao valor dos itens faltantes, ou ainda a restituição do valor pago, em montante proporcional aos produtos não entregues.**

#### **TRATATIVAS**

---

23/06/2026 - **Audiência**

**Situação:** Aberta