



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00081-3

Data/Hora de Abertura: 28/10/2025 às 11:23:09

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: TAYNARA ALVES DE OLIVEIRA

CPF do Consumidor: 607.959.953-85

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
OTICA CENTRAL DOS OCULOS	ELISANGELA NOJOSA ALEXANDRE 01144206375	38.330.839/0001-60	25.10.0564.001.00081-301

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: Não entrega / demora na entrega do produto

Relato:

Relata a consumidora que realizou a compra de lentes de contato de grau, tendo como brinde um óculos de grau, na loja *Central dos Óculos*, no mês de março de 2025, efetuando o pagamento no



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

valor de R\$ 950,00 (novecentos e cinquenta reais). Informa que o óculos foi entregue corretamente, tendo sido estipulado o prazo de dois meses para a chegada das lentes.

Em junho, as lentes foram entregues, sendo encaminhado um par de teste. A consumidora relata que colocou a lente teste na ótica, permanecendo com ela por aproximadamente três meses, contudo, não chegou a utilizá-la de fato, pois as lentes apresentavam visão embaçada. Ao verificar o grau e confrontar com a receita médica, constatou-se que não havia compatibilidade.

Afirma ainda que, mesmo diante da situação, a gerente da loja reiterava que o problema poderia estar relacionado à adaptação ou à lubrificação ocular. Após diversas tentativas de solução, em agosto de 2025, a consumidora encaminhou as lentes para troca, porém, até o presente momento, não obteve qualquer retorno da empresa.

Dessa forma, a consumidora buscou o Procon em busca de uma solução.

Pedido: Requer a consumidora o reembolso do valor pago pelas lentes.

TRATATIVAS

28/10/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta