



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00033-3

Data/Hora de Abertura: 13/01/2026 às 14:23:07

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: Eveline Duarte do Nascimento

CPF do Consumidor: 090.700.143-27

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CANOPUS FORTALEZA	CANOPUS CONSTRUCOES FORTALEZA LTDA	26.354.401/0001-33	26.01.0564.001.00033-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Habitação

Assunto: Imóvel novo (construtora ou imobiliária)

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

Relato:

Relata a consumidora que, em junho de 2025, celebrou um distrato contratual com a reclamada, após ter efetuado o pagamento do valor total de R\$ 1.407,71 (mil quatrocentos e sete reais e setenta e um centavos). Na ocasião do distrato, restou ajustado que a consumidora receberia a devolução de 50% (cinquenta por cento) do montante já quitado.



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

Para tanto, a consumidora entrou em contato com a reclamada por meio do aplicativo WhatsApp, oportunidade em que lhe foi encaminhado um documento de desistência, o qual deveria ser devidamente preenchido e enviado. Foi-lhe informado, ainda, que após o envio do referido documento, o valor devido seria restituído no prazo de até 30 (trinta) dias.

Entretanto, diante da demora injustificada e da ausência de esclarecimentos por parte da reclamada, a consumidora realizou novo contato no mês de setembro de 2025, a fim de questionar o atraso no reembolso. Na ocasião, foi informada de que a devolução não havia sido efetuada em razão da ausência de assinaturas do setor responsável, não tendo sido fornecido novo prazo para a efetivação do pagamento.

Ressalte-se que, em janeiro de 2026, a consumidora ainda não havia recebido o valor que lhe é devido, motivo pelo qual se dirigiu até a sede deste órgão, buscando uma solução eficaz para a demanda.

Pedido:

Diante do exposto, requer a consumidora a devolução imediata do montante que lhe é devido.

TRATATIVAS

13/01/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta