



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00026-3

Data/Hora de Abertura: 11/05/2026 às 10:52:48

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Francisca Barbosa Veras

CPF do Consumidor: 492.132.453-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
OTICA SAMPAIO	OTICA SAMPAIO LTDA	52.138.121/0001-06	26.05.0564.001.00026-301

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, em 08/09/2025, celebrou contrato com a empresa Ótica Sampaio, por intermédio de um representante da loja reclamada, mediante o pagamento do valor total de R\$ 1.170,00 no cartão de crédito, tendo como objeto o fornecimento de dois óculos.



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

Informa que o primeiro produto foi entregue no prazo aproximado de uma semana, enquanto o segundo óculos somente ficou disponível para retirada após cerca de cinco meses de espera.

A consumidora relata, ainda, que, ao utilizar o segundo óculos, ocorreu o desprendimento de um componente do produto, razão pela qual entrou em contato com a fornecedora para solicitar o devido conserto. Contudo, afirma que, desde então, vem tentando estabelecer contato com a empresa reclamada, sem obter qualquer retorno acerca da devolução do produto, permanecendo há aproximadamente quatro meses sem receber o referido óculos de volta.

Pedido:

Dessa forma, a consumidora requer o estorno do valor pago pelo segundo óculos.

TRATATIVAS

11/05/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta