



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00044-3

Data/Hora de Abertura: 19/01/2026 às 14:06:36

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: ADALGISA NEIRIAN VASCONCELOS DA SILVA

CPF do Consumidor: 214.292.258-90

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
EA9 MODAS	EA9 MODAS COMERCIO DE ROUPAS E CALCADOS LTDA	31.863.637/0019-64	26.01.0564.001.00044-301

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: Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

Relato:

Relata a consumidora que, em 30/12/2025, adquiriu um vestido na loja Empório Alex, pelo valor de R\$ 178,31 (cento e setenta e oito reais e trinta e um centavos), com a finalidade de presentear



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

sua filha. No ato da compra, foi informada de que, caso a peça não servisse, seria possível realizar a troca em 30(trinta) dias.

Informa que, em 10/01/2026, compareceu ao estabelecimento para efetuar a troca do produto. Durante o procedimento, enquanto buscava outra peça, foi orientada a deixar o vestido juntamente com o cupom fiscal no caixa. Após escolher a nova peça e retornar ao caixa, foi surpreendida com a informação de que o valor do produto para troca seria de apenas R\$ 99,00 (noventa e nove reais), sob a justificativa de que o item adquirido havia entrado em promoção posteriormente à compra.

A consumidora não concordou com a situação e solicitou a presença do gerente, contudo foi informada de que nada poderia ser feito. Ademais, ao verificar a sacola, constatou que o cupom fiscal no valor original de R\$ 178,31(cento e setenta e oito reais e trinta e um centavos) havia sido retido pelo estabelecimento, sendo-lhe entregue apenas um cupom no valor de R\$ 99,00(noventa e nove reais) junto à peça.

Diante da ausência de solução, a consumidora buscou o Procon para fins de intermediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora a realização da troca do produto com base no valor originalmente pago, qual seja, R\$ 178,31(cento e setenta e oito reais e trinta e um centavos).

TRATATIVAS

19/01/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta