



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.08.0564.001.00046-3

Data/Hora de Abertura: 22/08/2025 às 08:19:28

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: Ednilton França Façanha

CPF do Consumidor: 623.772.803-15

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
SIMPLIFIQUE	SIMPLIFIQUE COMERCIO DE MATERIAL DE CONSTRUCAO LTDA	22.713.368/0005-63	25.08.0564.001.00046-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Material de construção, acabamento e ferramentas

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

Relato:

No sábado, dia 16, pela manhã, o consumidor dirigiu-se à loja Simplifique acompanhado de sua família, com o intuito de escolher cerâmicas, massa cola e rejunte para a reforma do muro e da



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

calçada. Foi realizada uma compra no valor total de R\$ 5.290,00. Contudo, ocorreu um equívoco por parte do consumidor no cálculo da metragem referente às cerâmicas: foram adquiridos 32 metros, quando, na verdade, a necessidade era de apenas 16 metros.

No mesmo dia, durante o período da noite, o consumidor entrou em contato via WhatsApp com a vendedora responsável, informando o erro para que fosse realizada a correção e solicitado o estorno do valor excedente. Entretanto, na segunda-feira seguinte, a vendedora comunicou que a gerente da loja não autorizou o estorno, oferecendo, em substituição, um crédito no valor de R\$ 1.660,26, correspondente à diferença entre os 32 metros e os 16 metros, bem como à redução da quantidade de massa cola e rejunte. Esse crédito possui validade de 30 dias.

O consumidor ressalta que não pretende adquirir mais produtos na loja e que a imposição do crédito, em vez do estorno, lhe causa prejuízo. O pagamento foi efetuado via PIX, o que, segundo o consumidor, facilitaria o estorno, diferentemente de pagamentos realizados por cartão de crédito. Por fim, o consumidor manifesta o desejo de receber o estorno do valor pago, uma vez que a manutenção do crédito favorece exclusivamente a loja. Até o momento, as tentativas de resolver a questão diretamente com a gerente foram infrutíferas, motivo pelo qual recorre a este meio na busca por uma solução.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer a devolução do valor excedente.

TRATATIVAS

22/08/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta