



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 25.11.0564.001.00043-3

**Data/Hora de Abertura:** 26/11/2025 às 09:06:48

**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:** MIRIAN ALEXANDRE FERREIRA

**CPF do Consumidor:** 052.916.743-34

**Nome do Procurador:** DAENY FERREIRA DA SILVA

**CPF do Procurador:** 278.636.168-08

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
WHITE MARTINS	WHITE MARTINS GASES INDUSTRIAIS DO NORDESTE LTDA.	24.380.578/0068-96	25.11.0564.001.00043-301

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Demais Serviços

**Assunto:** Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos ( próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)

**Problema:** Produto entregue incompleto / diferente do pedido

**Relato:**



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

Relata a consumidora que é portadora de DPOC e faz uso contínuo de oxigênio medicinal. Informa que realizava suas compras regularmente junto à empresa White Martins, efetuando os pedidos por meio de determinados funcionários responsáveis pela rota de atendimento. Contudo, em determinado momento, ao solicitar nova recarga, foi informada de que tais funcionários haviam sido realocados para outro setor, sendo orientada a entrar em contato com uma nova equipe.

A consumidora realizou o pedido conforme instruída, porém enfrentou dificuldades para o recebimento, tendo havido expressivo atraso na entrega. Após dias de espera, no dia 25/11, um funcionário compareceu à sua residência para realizar a troca do cilindro. No momento da substituição, a consumidora constatou que o gás estava vazando e solicitou a troca imediata do cilindro.

O funcionário, então, entrou em contato com seu superior e repassou à consumidora a informação de que, caso o problema estivesse no regulador de sua propriedade — peça que faz a conexão com o cilindro — ela deveria arcar com o pagamento de uma recarga, sendo o regulador encaminhado ao laboratório para análise. Caso fosse constatado que o defeito realmente era do regulador, a consumidora também teria que pagar por uma segunda recarga. A consumidora ressalta que, antes da visita do funcionário para realizar a recarga, o equipamento funcionava normalmente, sem qualquer indício de vazamento.

Diante da situação, a consumidora optou por não permanecer com o cilindro, uma vez que não poderia utilizá-lo vazando e tampouco concordaria em assumir o custo de duas recargas. Em razão do impasse, buscou atendimento no Procon, a fim de obter intermediação e solução adequada.

**Pedido: Requer a consumidora o fornecimento de recarga de oxigênio em cilindro em perfeitas condições de uso, sem qualquer vazamento.**

#### **TRATATIVAS**

---

26/11/2025 - **Audiência**

**Situação:** Aberta