



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2509056400100081301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): NIVALDO RIBEIRO DA SILVA FILHO - **CNPJ/CPF:** 022.425.463-41

Endereço: Avenida B 200 - 316 - Senador Carlos Jereissati - Pacatuba - CE - 61814-900

Telefone: (85) 98720-4348

E-mail: nilvaldor88@gmail.com

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: COMERCIAL DE MIUDEZAS FREITAS LTDA

Nome Fantasia: FREITAS VAREJO

CPF/CNPJ: 63.473.235/0013-54

Endereço de Correspondência:

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **30/10/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ffyzpmw-gdq>

Relato:

Informa o consumidor que adquiriu uma garrafa térmica em 02 de setembro de 2025. Todavia, ao utilizar o produto, constatou que este não atendia à sua finalidade principal, qual seja, a de manter a bebida aquecida.

Diante da falha apresentada, o consumidor dirigiu-se até o estabelecimento da reclamada com o intuito de realizar a troca do item. No entanto, foi informado pela gerente da unidade de que o procedimento deveria ser solicitado por meio do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da empresa.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Cumprindo a orientação recebida, o consumidor entrou em contato com o referido canal, sendo surpreendido com a informação de que a substituição do produto deveria, na realidade, ser realizada diretamente na loja física. Retornando, portanto, ao estabelecimento comercial, foi novamente atendido pela gerente, a qual reafirmou que, em virtude das políticas internas da empresa, a troca somente poderia ser efetuada por meio do SAC. Foi informado, ainda, que a fabricante do produto era a mesma da loja onde foi realizada a compra.

Sem lograr êxito em solucionar a questão por meio dos canais disponibilizados pela reclamada, e diante da evidente dificuldade em obter uma resposta satisfatória, o consumidor buscou atendimento junto a este órgão de defesa do consumidor, a fim de obter uma solução eficaz para o impasse.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer a imediata troca do produto por outro em perfeitas condições de uso ou, alternativamente, a devolução integral do valor pago.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 30 de Setembro de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 30/09/2025

Ass. do consumidor(a): _____

NIVALDO RIBEIRO DA SILVA FILHO