

**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:** 25.01.0564.001.00002-3**Data/Hora de Abertura:** 02/01/2025 às 10:27:55**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUIS GUILHERME DE CASTRO SALES ALCANTARA**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** FRANCISCO ELENILDO DE SOUZA DA SILVA**CPF do Consumidor:** 018.104.573-78**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
APIGUANA	APIGUANA MAQUINAS E FERRAMENTAS LTDA	07.240.450/0001-09	25.01.0564.001.00002-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos**Assunto:** Eletroportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)**Problema:** Não entrega / demora na entrega do produto**Relato:**

Afirma o consumidor que realizou a compra de uma SERRA MÁRMORE (marca MAKITA) no site da loja APIGUANA, localizada em sua matriz em Fortaleza, pelo valor de R\$ 317,59 (trezentos e dezessete reais e cinquenta e nove centavos), com pagamento efetuado via cartão de crédito. A transação foi devidamente confirmada, conforme comprovante de compra em anexo. Entretanto, ao comparecer à loja para retirar o produto no dia 21/12/2024, o consumidor foi informado de que



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

o item já havia sido retirado por outra pessoa que apresentou o número do pedido e o CPF do cliente, sem a devida exigência de documentos idôneos para a liberação da mercadoria. A reclamada, ao ser questionada, confirmou a regularidade da compra, mas alegou que o produto havia sido retirado por terceiro, o que leva o comprador a acreditar que a loja tenha sido vítima de um golpe. O consumidor destaca que não deu causa ao ocorrido, uma vez que não teve qualquer envolvimento com a retirada indevida do produto. A responsabilidade pela segurança da operação é da loja, e a falha em exigir a documentação adequada para a liberação do item configura uma omissão por parte da APIGUANA, que não tomou as medidas necessárias para evitar que terceiros se utilizassem indevidamente dos dados pessoais da parte reclamante. Após o ocorrido, o gerente do setor de vendas online da loja, presente no local, reconheceu a falha da empresa e informou que o caso já havia sido encaminhado ao setor jurídico da loja, sugerindo que o reclamante buscasse seus direitos.

Pedido:

Diante do exposto, requer o comprador que a loja seja responsabilizada pela falha na segurança do processo de retirada do produto, o que resultou em danos materiais e transtornos, e que sejam adotadas as medidas cabíveis para que o CONSUMIDOR seja devidamente ressarcido pela falha cometida.

TRATATIVAS

02/01/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta