



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00063-3

Data/Hora de Abertura: 21/10/2025 às 14:12:23

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: ANA CLICIA RODRIGUES DA ALMEIDA

CPF do Consumidor: 050.420.433-57

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
OTICAS MARIZ	ERIKA MARIA SAMPAIO VIDAL	13.352.721/0004-55	25.10.0564.001.00063-301

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: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:

Relata a consumidora que adquiriu um óculos de grau na empresa Ótica Diniz, em 01/10/2025, no valor de R\$ 980,00 (novecentos e oitenta reais). Informa que o produto foi entregue dentro do prazo estabelecido; contudo, ao testá-lo em casa, percebeu que não estava conseguindo enxergar corretamente, conseguindo visualizar apenas quando levantava levemente o óculos.



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

Diante disso, procurou atendimento médico, sendo informada de que o problema ocorria porque a armação era grande e não se adequava corretamente às lentes. A consumidora, então, retornou à ótica em busca de uma solução, sendo-lhe informado que chegariam novas armações para que pudesse escolher outra opção.

No entanto, quando as armações chegaram, foi apresentada apenas uma opção, da qual não gostou. A empresa, então, informou que faria uma nova lente para a armação anterior, com prazo de cinco dias, porém não houve retorno dentro do período prometido.

Diante da falta de solução, a consumidora solicitou a restituição do valor pago, mas não obteve resposta por parte da empresa. Dessa forma buscou o Procon na busca de uma intermediação para a solução do caso.

Pedido: Requer a consumidora a restituição do valor pago.

TRATATIVAS

21/10/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta