

**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –  
PROCON MARACANAÚ****NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA****Número de Atendimento:** 2503056400100011301

Ao representante legal de:

**DADOS DO FORNECEDOR****Razão Social:** ARAUJO CABRAL & ALVES LTDA**Nome Fantasia:** ACAL**CPF/CNPJ:** 07.201.916/0001-59**Endereço de Correspondência:** Rua Padre Cícero - - Número 400 - Rodolfo Teófilo - Fortaleza - CE - 60430-585**Telefone Institucional:** (85) 3194-7800

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **14/04/2025 às 09:45** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado, para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** ELIDIANE NOGUEIRA DE FREITAS – **CNPJ/CPF:** 006.882.533-18**Endereço:** Rua 14 - 2252 - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-375**Telefone:** (85) 99419-5586**E-mail:** ELIDIANENOGUEIRA20@GMAIL.COM**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****Relato:**

Relata a parte consumidora que, no dia 28 de fevereiro de 2025, dirigiu-se até a loja da Acal, que se encontra em Maracanaú, e realizou a compra de 3 tipos de cerâmicas: 1º modelo Quartzo Branco a Cerbras CX 2,62m² 57x57, 2º modelo Ret Luminatto Branco Polido CX 2,19m² 56x56 e o 3º modelo Ret Napoli HD Polido a Cerbras CX 2,19m² 56x56. No total, a quantidade de cerâmicas foi 142 unidades. A consumidora pagou o valor de R\$ 6.405,52 (seis mil, quatrocentos e cinco reais e cinquenta e dois centavos), sendo pago através do PIX, e esse valor já incluía o frete no valor de R\$ 108,50 (cento e oito reais e cinquenta centavos).



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
MARACANAÚ

**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ**

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

A reclamante informa que, ao receber os produtos em sua residência, notou que um dos modelos veio na cor errada. A cerâmica Napoli, na cor cinza, veio em uma cor dourada. Por esse motivo, entrou em contato com a loja via WhatsApp e foi informada de que a cor escolhida foi a do mostruário, o que pode gerar variação de cor devido aos lotes serem diferentes. A loja também informou que, caso a consumidora desejasse realizar a troca, deveria levar os produtos até o centro de distribuição, localizado na Rodolfo Teófilo, Rua Pastor Samuel Munguba, 360 - Fortaleza.

A consumidora informa que não tem condições de deixar o produto em Fortaleza, já que realizou a compra na loja de Maracanaú, e foi informada de que a empresa só realiza a coleta quando ocorre erro por parte da loja. Como o erro ocorreu devido à divergência de cor, não seria possível realizar a coleta. A reclamante afirma que, no ato da compra, não foi informada de que a cor escolhida era a cor do mostruário e, conseqüentemente, iria receber uma cor diferente. Ela também não tem condições de deixar o produto em outra cidade, uma vez que o erro não foi dela, e a compra foi feita na loja de sua cidade. Por esse motivo, procurou a sede deste órgão na tentativa de solucionar o seu problema de forma pacífica e eficaz.

**Pedido:** Diate exposto, a consumidora requer, que a loja realize o recolhimento do produto e devolva o valor já pago.

Maracanaú/CE, 12 de Março de 2025 .

---

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**DIRETORA EXECUTIVA**  
**PROCON - MARACANAÚ**

Recebido por (assinatura): \_\_\_\_\_

Nome do funcionário/responsável (legível): \_\_\_\_\_