



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00070-3

Data/Hora de Abertura: 29/07/2026 às 14:22:38

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: ANTONIA ROZANGELA DE FARIAS

CPF do Consumidor: 007.626.073-94

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Boticario Produtos de Beleza LTDA	Boticario Produtos de Beleza LTDA	11.137.051/0719-54	26.07.0564.001.00070-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Produtos

Assunto: Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal

Problema: Não entrega / demora na entrega do produto

Relato:

Relata a consumidora que, em 20/05/2026, realizou a compra de produtos junto à empresa O Boticário, por meio de seus canais de venda.

Aduz que, após a confirmação da compra, passou a acompanhar o pedido e recebeu comunicação informando que a mercadoria estava em processo de entrega. Contudo, em



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

05/06/2026, foi surpreendida com a atualização do status do pedido, indicando que os produtos haviam sido entregues, embora jamais os tenha recebido.

Afirma que, diante da ausência da entrega, entrou em contato com a empresa reclamada para relatar o ocorrido. Entretanto, foi orientada a prosseguir o atendimento por meio do aplicativo WhatsApp, canal no qual recebeu, em diversas oportunidades, apenas respostas automáticas, sem solução efetiva para a demanda.

Relata, ainda, que posteriormente conseguiu atendimento com uma representante da empresa, oportunidade em que foi informada de que a transportadora havia confirmado a entrega da mercadoria. Contudo, ao analisar o comprovante apresentado, verificou que o endereço constante no documento de entrega pertence a bairro diverso daquele em que reside, evidenciando possível equívoco na entrega do pedido.

Sustenta que, apesar das reiteradas tentativas de solucionar a questão diretamente com a empresa reclamada, não obteve êxito, permanecendo sem os produtos adquiridos.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora que a empresa reclamada efetue a entrega dos produtos regularmente adquiridos, nos exatos termos da compra realizada, ou adote as providências necessárias para o integral cumprimento da oferta.

TRATATIVAS

29/07/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta