

**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: 25.08.0564.001.00052-3**Data/Hora de Abertura:** 25/08/2025 às 09:21:11**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: LARIZA ALVES DOS SANTOS**CPF do Consumidor:** 048.168.103-58**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Caramanchão e Assoalho	ADRIANA BORGES PONTES 10677919301	47.855.446/0001-61	25.08.0564.001.00052-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet**Área:** Demais Produtos**Assunto:** Material de construção, acabamento e ferramentas**Problema:** Não entrega / demora na entrega do produto**Relato:**

Informa a consumidora que necessitou contratar um serviço de cobertura para sua residência, tendo encontrado uma empresa por meio das redes sociais. Após estabelecer contato por essa via, firmou a contratação do serviço.



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

A empresa enviou um representante até a residência da consumidora para realizar a medição e efetuar o pagamento, ocasião em que foi cobrado o valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), parcelado em 10 (dez) vezes no cartão de crédito. No mesmo dia, em 16 de julho de 2025, foi encaminhado o contrato, no qual constava o prazo médio de 30 (trinta dias) úteis, podendo se estender mais 15 dias úteis, em caso de contratemplos ou condições climáticas desfavoráveis em caso de serviço externo.

Dias após a assinatura, a consumidora buscou informações sobre o cronograma e foi-lhe informada uma data de início para a entrega do material. Contudo, na data combinada, o material não foi entregue. Desde então, a consumidora vem enfrentando dificuldades de contato com a empresa. Ao tentar esclarecimentos, foi informada, por meio do telefone da loja, que houve alteração da pessoa responsável pela execução do serviço. Todavia, em nenhum momento lhe foi disponibilizado cronograma atualizado, permanecendo a falta de comunicação e transparência na relação contratual. Dessa forma buscou o Procon para intermediação na busca de uma solução.

Pedido: Diante do exposto, requer a consumidora a rescisão do contrato, com o consequente desfazimento do negócio, bem como o estorno integral dos valores já pagos, uma vez que não houve o cumprimento das obrigações assumidas pela empresa contratada.

TRATATIVAS

25/08/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta