

**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:** 25.03.0564.001.00011-3**Data/Hora de Abertura:** 12/03/2025 às 09:04:21**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** ELIDIANE NOGUEIRA DE FREITAS**CPF do Consumidor:** 006.882.533-18**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
ACAL	ARAUJO CABRAL & ALVES LTDA	07.201.916/0001-59	25.03.0564.001.00011-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Demais Produtos**Assunto:** Produtos para Uso Industrial**Problema:** Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado**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 Blanco 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.

TRATATIVAS

12/03/2025 - Audiência

Situação: Aberta