



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: 25.06.0564.001.00011-3

Data/Hora de Abertura: 04/06/2025 às 10:58:34

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: JORGE CARLOS SANTANA DE ALMEIDA

CPF do Consumidor: 310.327.103-49

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
OLISERVICE	OLIVEIRA TECNICA E COMERCIO LTDA	09.479.197/0001-68	25.06.0564.001.00011-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Eletroportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)

Problema: Falta de peça de reposição

Relato:

Relata o consumidor que, no dia 28 de março de 2024, levou sua máquina de cortar cabelo profissional à empresa Oliservice para reparo, uma vez que se trata de instrumento de trabalho essencial ao exercício de sua profissão. Na ocasião, foi gerada a ordem de serviço nº 13958.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Após aguardar um tempo razoável sem retorno por parte da empresa, o consumidor entrou em contato por meio do aplicativo WhatsApp para obter informações sobre o andamento do conserto, sendo informado que a peça necessária ainda não havia chegado. Diante da demora excessiva, o consumidor dirigiu-se pessoalmente ao estabelecimento para recolher o equipamento.

No local, foi informado pelo atendente de que a máquina estaria desmontada, sendo-lhe fornecido um novo prazo para retirada. Cumprido o prazo, o consumidor retornou ao local e foi surpreendido com a informação de que a empresa não localizava mais a máquina, desaparecida nas dependências da assistência técnica.

Exausto com a situação, o consumidor procurou o Procon para buscar intermediação e responsabilização da empresa.

Pedido: Diante dos fatos narrados, requer o consumidor que a empresa reclamada seja responsabilizada pela perda do equipamento confiado para reparo, e que proceda à restituição integral do valor de mercado da máquina profissional, ou, alternativamente, ao fornecimento de um equipamento equivalente ao danificado.

TRATATIVAS

04/06/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta