

**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:** 2502056400100061301

Ao representante legal de:

DADOS DO FORNECEDOR**Razão Social:** INCENOR INDUSTRIA CERAMICA DO NORDESTE LTDA**Nome Fantasia:** INCENOR INDUSTRIA CERAMICA DO NORDESTE**CPF/CNPJ:** 04.496.698/0001-39**Endereço de Correspondência:** ROD BA - 093 - KM 15 A 17 - S/N - DIAS D'AVILA - Dias D'Ávila
3A - 42850-000**Telefone Institucional:** (71) 2104-9300**E-mail Institucional:** INCENOR@INCENOR.COM.BR

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 **11/03/2025 às 10:30** 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):** FRANCISCA ANGELICA RODRIGUES DE OLIVEIRA –**CNPJ/CPF:** 044.959.193-00**Endereço:** Rua Marcos Brito - 14 - Piratininga - Maracanaú - CE - 61905-385**Telefone:** (85) 98705-8249**E-mail:** angelicadoseliga@gmail.com**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****Relato:**

Relata a consumidora que 20/11/2024 ela fez a compra de peças de cerâmica, que foram entregues dia 28/11, quando o pedreiro iria começar o serviço, notou que boa parte das peças estavam apresentando vícios de qualidade tais quais pinturas danificadas e rachaduras que comprometiam o uso dos azulejos. A consumidora em primeiro momento entrou em contato com a empresa onde ela comprou o produto, mas não conseguiram resolver, a consumidora então decidiu entrar em contato com a fábrica, onde no dia 23/12 um representante entrou em contato



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

com a consumidora para marcar uma vistoria que foi realizada dia 30/12 onde de fato foi constatado que haviam peças danificadas e o representante entrou em comunicação com o SAC. Dia 16/01/2025 o SAC entrou em contato com a consumidora, afirmando que receberam a reclamação dia 09/01/2025 e que tinham o prazo de 30(trinta) dias para apresentar uma solução e também afirmaram que as evidencias já estavam em análise pericial, passados os 30 dias a empresa só afirmou que houve um atraso no recebimento de certas reclamações, sendo esse o ultimo contato entre empresa e consumidora. Tendo isso em vista, a consumidora dirigiu-se a sede deste órgão para uma tratativa eficaz.

Pedido: Tendo isso em vista, a consumidora pede que as peças defeituosas sejam trocadas por peças novas e sem defeitos de qualidade.

Maracanaú/CE, 13 de Fevereiro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por (assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____