



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00053-3

Data/Hora de Abertura: 26/06/2026 às 08:46:41

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Wendell Felipe dos Santos Batista

CPF do Consumidor: 048.927.703-96

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
DRUMOND	DRUMOND NOIVAS ATELIER LTDA	49.291.116/0001-16	26.06.0564.001.00053-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Serviços

Assunto: Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)

Problema: Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)

Relato:

O consumidor relata que realizou a contratação do serviço de aluguel de trajes junto à reclamada, no valor de R\$ 600,00 (seiscentos reais), para utilização no dia 03/06/2026, com retirada das peças prevista para o dia 02/06/2026 e devolução em 04/06/2026. Conforme ajustado entre as



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

partes, o consumidor compareceu à reclamada para realizar a prova dos trajes que seriam alugados.

Entretanto, em razão de um imprevisto decorrente de questões pessoais diretamente relacionadas à saúde de sua companheira, a qual também utilizaria parte dos trajes contratados, esta foi internada em unidade hospitalar desde o dia 01/06/2026. Diante dessa situação, o consumidor entrou em contato com a reclamada visando estabelecer um acordo amigável, considerando que seria o acompanhante indispensável de sua companheira durante o período de internação, circunstância que impossibilitou integralmente a utilização dos serviços contratados.

O consumidor esclareceu que não se tratava de hipótese de desistência contratual ou cancelamento antecipado, mas de uma situação excepcional, alheia à sua vontade, buscando, em razão da natureza do serviço contratado, uma solução consensual com a reclamada.

Todavia, não obteve êxito, uma vez que a reclamada recusou a proposta apresentada pelo consumidor e não ofereceu qualquer alternativa para a resolução da demanda, limitando-se a informar que o valor pago permaneceria integralmente convertido em crédito para utilização no prazo de um ano. O consumidor ressaltou, contudo, que não possui previsão de datas comemorativas ou eventos futuros que justifiquem a utilização do referido crédito dentro do período estabelecido.

Diante da ausência de solução administrativa satisfatória, o consumidor recorre a este órgão em busca de uma solução eficiente para o caso.

Pedido:

Ao final, o consumidor requer o estorno parcial ou integral do valor pago, conforme entendimento a ser adotado diante das circunstâncias apresentadas.

TRATATIVAS

26/06/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta