

**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:** 25.04.0564.001.00047-3**Data/Hora de Abertura:** 16/04/2025 às 12:19:06**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:** DJAVAN DA SILVA XAVIER**CPF do Consumidor:** 038.717.143-64**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CASA FREITAS	PFM COMERCIAL LTDA.	01.740.627/0013-85	25.04.0564.001.00047-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Demais Produtos**Assunto:** Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)**Problema:** Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia**Relato:**

Relata o consumidor que adquiriu o produto em 06/04/2025. Uma semana após a compra, ele notou que a referida garrafa apresentou um vício. Querendo resolver a situação, o consumidor foi até a reclamada solicitar a troca do produto por um novo, porém o mesmo foi informado pela



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

gerente de que a loja não poderia realizar a troca, pois segundo ela, a loja só trocaria dentro do espaço de 3 dias, e que no caso, ele deveria ligar para a fabricante.

Por isso, o consumidor se dirigiu até a sede deste órgão para uma solução pacífica e eficaz.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer o ressarcimento do valor integral do produto.

TRATATIVAS

16/04/2025 - Audiência

Situação: Aberta