



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00081-3

Data/Hora de Abertura: 30/01/2026 às 09:17:54

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: IHORRANA DE SOUSA CASTRO

CPF do Consumidor: 623.369.783-26

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
FRANCISCO REGINALDO DA SILVA LTDA	FRANCISCO REGINALDO DA SILVA LTDA	44.248.018/0001-82	26.01.0564.001.00081-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Serviços

Assunto: Serviços Veterinários

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata a consumidora que, em 27 de janeiro de 2026, contratou os serviços de adestração oferecidos pela reclamada, tendo efetuado o pagamento do valor total de R\$ 1.680,48 (mil seiscentos e oitenta reais e quarenta e oito centavos), parcelado em 12 (doze) parcelas.



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

Ocorre que, após 02 (dois) dias da contratação, a consumidora exerceu o direito de arrependimento e solicitou que sua mãe fosse buscar o animal. No momento da retirada da cachorrinha, a genitora da consumidora constatou a existência de ferimentos e queimaduras nas patas traseiras do animal.

Ao questionar a reclamada acerca da devolução do valor pago, a consumidora foi informada de que não haveria reembolso. Diante da negativa e sentindo-se lesada, a consumidora decidiu registrar Boletim de Ocorrência, tanto em razão da situação contratual quanto pelos maus-tratos sofridos pelo animal, dirigindo-se, ainda, à sede deste órgão em busca de uma solução para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos por parte da reclamada, bem como a devolução integral do valor pago, qual seja, R\$ 1.680,48 (mil seiscentos e oitenta reais e quarenta e oito centavos).

TRATATIVAS

30/01/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta