



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00087-3

Data/Hora de Abertura: 29/10/2025 às 15:04:08

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: DÉBORA LOPES DE SOUSA

CPF do Consumidor: 079.135.383-41

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
SIXTY GOLD COMERCIO DE OTICA LTDA	SIXTY GOLD COMERCIO DE OTICA LTDA	53.327.999/0001-44	25.10.0564.001.00087-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

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

Problema: Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento

Relato:

Relata a consumidora que, no dia 23/10/2025, dirigiu-se à Ótica Aliança de Ouro para adquirir um óculos. Informa que realizou a encomenda e acertou o valor de R\$ 1.139,00 (mil, cento e trinta e nove reais), sendo o pagamento efetuado por meio do cartão de crédito de seu esposo.



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

Relata que, ao chegar em casa, por volta das 22 horas, verificou que havia sido cobrado o valor de R\$ 1.390,00 (mil, trezentos e noventa reais), superior ao acordado. Como já era tarde, não conseguiu resolver a situação de imediato, mas entrou em contato com o vendedor por mensagem, o qual informou que falaria com a gerente.

No dia posterior, a gerente entrou em contato com a consumidora, informando que a situação seria resolvida, porém que seria necessário refazer a transação com o cartão, para que o valor correto fosse cobrado. À noite, a consumidora retornou à loja, mas foi informada de que não seria possível cancelar a compra, apenas realizar a devolução do valor pago a mais. Além disso, a consumidora afirma não ter recebido o cupom fiscal nem a nota fiscal referente à compra.

Diante da ausência de solução e da necessidade urgente do produto, a consumidora acabou adquirindo outro óculos em outro estabelecimento.

Assim, buscou o Procon em busca de intermediação.

Pedido: Requer o cancelamento da compra realizada junto à Ótica Aliança de Ouro, bem como a restituição integral do valor pago no cartão de crédito.

TRATATIVAS

30/10/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta

29/10/2025 - **Audiência**

Situação: Cancelada