



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2508056400100053301

Eu, **EMILY MENDES FERREIRA**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que, no mês de novembro de 2024, adquiriu móveis na loja Top Móveis, localizada no município de Maracanaú, efetuando o pagamento no valor total de R\$ 3.548,40 (três mil quinhentos e quarenta e oito reais e quarenta centavos). Além dos móveis, a consumidora contratou, junto à parte reclamada, garantia adicional de 1 (um) ano sobre os produtos adquiridos.

Entretanto, entre os meses de março e abril de 2025, a consumidora observou que os móveis começaram a apresentar avarias, como queda de peças e entortamento da mobília.

Ao entrar em contato com a loja fornecedora, esta repassou à consumidora o contato da seguradora reclamada, responsável pela garantia. A consumidora, então, iniciou tratativas com a referida seguradora por meio de ligações telefônicas e mensagens via WhatsApp.

Em meados de julho de 2025, a seguradora enviou um técnico à residência da consumidora, o qual fotografou os produtos danificados e encaminhou as imagens para análise interna.

Já no mês de agosto de 2025, a consumidora recebeu da reclamada laudos técnicos que alegavam a perda da garantia em razão de supostas tentativas de conserto por terceiros, transporte inadequado dos móveis ou ainda contato dos produtos com água — alegações que a consumidora veementemente nega.

Diante da divergência entre as informações prestadas pela reclamada e a realidade vivenciada pela consumidora, bem como da ausência de solução por parte da empresa, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de uma resolução eficaz para o problema enfrentado.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o conserto integral dos móveis adquiridos, conforme previsto na garantia contratada, respeitando-se os direitos do consumidor assegurados pela legislação vigente.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DATA DE RETORNO: 05/09/2025, às 9 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 25 de Agosto de 2025.

Consumidor(a): _____
EMILY MENDES FERREIRA