



EXCELENTÍSSIMO (A) SENHOR (A) COORDENADOR (A) DO PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE MARACANAÚ/CE.

Defesa administrativa nº: 2505056400100090301

Consumidor (a): MARIA LUCINEIDE DE SOUZA OLIVEIRA (CPF: 687.638.673-20)

Fornecedor (a): INDÚSTRIA CEARENSE DE COLCHÕES E ESPUMAS LTDA

INDÚSTRIA CEARENSE DE COLCHÕES E ESPUMAS LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 02.748.357/0001-88, com sede na Avenida Maria Hosana Matos Lima, nº 100, Distrito Industrial I, Maracanaú/CE, CEP 61.939-130, vem, por intermédio de seus advogados signatários, respeitosamente, perante este PROCON apresentar **DEFESA ADMINISTRATIVA** aos fatos narrados pela consumidora epígrafada, nos termos que se seguem para ao final requerer.

I – DA HABILITAÇÃO.

De início, requer a habilitação de seus advogados, conforme procuração anexa, bem como a juntada de seus atos constitutivos, tudo para os devidos fins de direito.

II – DA TEMPESTIVIDADE.

Oportuno consignar a tempestividade da presente defesa, uma vez que a Notificação foi recebida no dia 29/05/2025, com o prazo de 10 (dez) dias para apresentação de manifestação, a contar de seu recebimento. Portanto, findar-se-á o seu prazo em 07/06/2025 e, conforme a data do protocolo desta peça evidencia-se a sua plena tempestividade.

III – FATOS ALEGADOS PELA RECLAMANTE.

Compareceu ao Procon Municipal de Maracanaú, a consumidora MARIA LUCINEIDE DE SOUZA OLIVEIRA para apresentar a reclamação em face da INDÚSTRIA CEARENSE DE COLCHÕES E ESPUMAS LTDA, em relação à compra realizada no dia 21/11/2022, junto à empresa Alfa Comércio de Colchões de Colchoaria Ltda, de um colchão

Fortaleza/CE

Av. Des. Moreira, n. 760, sls. 812/814, Ed. Centurion
Business Center, Aldeota, Fortaleza, Ceará,
CEP 60.170-000, Tel. +55 85 3111.2250

Manaus/AM

Rua Salvador, n. 120, sala 1202, Ed. Vieira Alves
Business Center, Adrianópolis, Manaus, Amazonas,
CEP 69.057-040, Tel. +55 92 3878.2633



modelo Pro Saúde Superpocket 22 e uma base Sommier Cori Black, ambos fabricados pela empresa Ortobom, totalizando o montante de R\$ 2.913,24 (dois mil novecentos e treze reais e vinte e quatro centavos).

No ato da compra, a requerente foi informada que o produto possuía garantia de 03 (três) anos. Nesse contexto, no mês de maio de 2025, a consumidora identificou um afundamento irregular nas laterais do colchão, comprometendo a sua qualidade, conforto e funcionalidade.

Diante disso, a Sra. Maria Lucineide de Souza Oliveira, informa ter entrado em contato com o SAC da Ortobom solicitando uma solução para o seu problema, momento em que foi orientada a encaminhar imagens do produto para que fosse realizada avaliação técnica no produto. Após enviar as fotos solicitadas, a autora relata que o seu pedido de acionamento da garantia foi indeferido sob alegação de que o colchão apresentava uma mancha, e que, por essa razão o produto estaria com a garantia invalidada.

À vista da negativa da fabricante, a consumidora não viu opções se não a de procurar o referido órgão de proteção com o intuito de realizar a troca do colchão defeituoso.

IV – DEFESA DA RECLAMADA.

Cumprе destacar que a Ortobom é uma empresa que preza pelo alto padrão de qualidade de seus produtos, aliado ao bom relacionamento com seus consumidores, e se coloca sempre à disposição para solucionar de forma amigável os contratempos que porventura sejam relatados pelos clientes na aquisição e uso de seus produtos.

A qualidade dos colchões e bases produzidas nos parques fabris da empresa, associada à responsável gestão empresarial com foco no bem-estar do cliente, foram fatores que contribuíram para o sucesso da marca que é líder no mercado nacional, sendo responsável por 35% (trinta e cinco por cento) das vendas de colchões e camas box no país.

Ao adquirir um produto Ortobom, o consumidor tem a confiança de possuir um bem de qualidade, bem como todo o suporte oferecido por uma empresa consolidada no mercado, por isso são raros os relatos de problemas envolvendo os produtos da marca, que se prontifica a conhecer as queixas dos consumidores e resolver a sua eventual insatisfação de forma responsável, célere e efetiva.

Importante destacar que a Ortobom emprega tecnologias avançadas na fabricação de seus colchões, de modo que, para alcançar essa excelência, submete os produtos a testes rigorosos, que confirmam sua resistência e durabilidade (densidade, passagem de ar, resiliência, endentação, tensão de ruptura e rasgamento, deformação permanente e fadiga). Os testes são realizados em laboratório com equipamentos de última geração. As matérias-primas utilizadas passam por um criterioso controle de qualidade, obedecendo a normas técnicas e médicas.

Fortaleza/CE

Av. Des. Moreira, n. 760, sls. 812/814, Ed. Centurion
Business Center, Aldeota, Fortaleza, Ceará,
CEP 60.170-000, Tel. +55 85 3111.2250

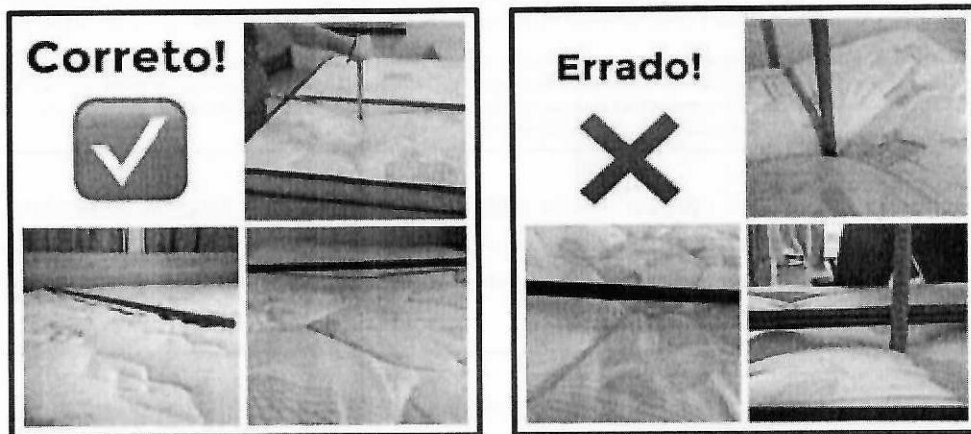
Manaus/AM

Rua Salvador, n. 120, sala 1202, Ed. Vieira Alves
Business Center, Adrianópolis, Manaus, Amazonas,
CEP 69.057-040, Tel. +55 92 3878.2633

Deixa-se claro que todos os produtos da fabricante são submetidos a testes, bem como são certificados pelos institutos que fiscalizam a qualidade do produto.

Além disso, a fabricante, no interesse de agilizar os procedimentos internos de acionamento da garantia pelos consumidores, oferece orientações a cada um de seus clientes sobre a forma adequada de comprovar a eventual ocorrência de vício em produtos da marca. Assim, pode o consumidor, do conforto de sua casa, verificar se o seu descontentamento constitui hipótese de vício de fabricação ou se decorre de mero assentamento natural do produto.

Portanto, ao realizar o procedimento de acionar a garantia de fabricação do produto, deverá o consumidor atentar primeiramente aos prazos de garantia previstos no sítio eletrônico da fornecedora², bem como informados no ato da compra, que variam de acordo com o modelo do produto e suas especificações. **Uma vez certificado de que está dentro do prazo de garantia, deverá formalizar solicitação via SAC, com o envio de cópia da nota fiscal de compra, foto do código de barras costurado no produto e imagens aptas a demonstrar o alegado vício, que deverão ser registradas da seguinte forma:**



Ressalta-se que, na documentação anexada a esta reclamação, não constam fotos que atestem a existência de vício no produto. Não há sequer especificação de qual defeito seria! O que dificulta sobremaneira a defesa da reclamada.

Se a queixa for relacionada a eventual afundamento, importa esclarecer que, de acordo com a norma NBR-13579-1/2 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), as depressões de até 10% (dez por cento) em relações as laterais, em centímetros de acordo com a espessura do colchão, são consideradas normais e previsíveis, tratando-se do desgaste natural da espuma. Logo, o colchão pode naturalmente ceder em relação a sua altura inicial.

Ademais, nos termos da referida norma, em consequência do desgaste pelas situações de uso, é normal que o colchão sofra uma deformação natural, o que não significa vício de fabricação, pois não afeta as propriedades de sustentação, conforto e saúde. Ademais, a utilização do colchão fora do biótipo adequado para o produto (por

Fortaleza/CE

Av. Des. Moreira, n. 760, sls. 812/814, Ed. Centurion
Business Center, Aldeota, Fortaleza, Ceará,
CEP 60.170-000, Tel. +55 85 3111.2250

Manaus/AM

Rua Salvador, n. 120, sala 1202, Ed. Vieira Alves
Business Center, Adrianópolis, Manaus, Amazonas,
CEP 69.057-040, Tel. +55 92 3878.2633



pe soas com peso acima do suportável) ou mesmo sua má-utilização (diversa da indicada nas instruções) podem causar o afundamento anormal e caracterizar mau uso.

Conforme informação expressa nos Termos de Garantia dos Produtos Ortobom, o acionamento da assistência técnica e a constatação de eventuais vícios e defeitos depende de análise prévia do produto por profissional credenciado da marca, com *expertise* para determinar se a possível inconformidade objeto de queixa pelo cliente decorre de uma falha ocasionada no processo fabril ou se é consequência de possível “mau uso” do produto pelo consumidor. A depender do caso, a insatisfação do consumidor pode constituir em **“vício” expressamente excluído da responsabilidade da fabricante**, pois consiste em agravamentos naturais do uso do produto, nesse sentido:

A GARANTIA NÃO COBRE:

- Preferência de conforto ou, ainda, a troca do modelo originalmente escolhido;
- Aceitação de perling (bolinhas), isto não é razão de troca, eis que se trata do atrito entre o tecido do produto e outros tecidos utilizados;
- Ferimentos da natureza, como enchentes, deslaminamentos, etc;
- Manchas no tecido;
- O amarelamento natural do tecido; Depressões naturais do colchão;
- De acordo com a norma da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) nº 15413-1/2011, depressões de até 30% em relação às laterais, em centímetros de acordo com a espessura do colchão, são consideradas normais, tratando-se do desgaste natural da espuma, portanto não sendo cobertas por esta garantia;
- Variações de até 1,5 cm nas dimensões do colchão. Segundo a norma nº 13579-1/2/2011 da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), as dimensões finais do produto podem variar em ou - 1,5 cm na largura e no comprimento, e em 1,5 cm ou - 0,5 cm na altura. Mesmo se tratando de um produto sob medida, ele pode variar conforme dados na norma;
- Variações de flexibilidade e dureza de até 30% e espessura em até 12%. A norma nº 13579-1/2/2011 da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) prevê ainda que, durante o prazo de garantia, a dureza e flexibilidade da espuma do produto adquirido poderá variar entre 25% e 30% e a espessura do colchão por inteiro em até 12%. Portanto, não considerado deformação e não sendo motivo de troca, pois não estará coberto por esta garantia. Isso significa que o fator de conforto dos pontos de pressão, como ombros e quadris, não estará comprometido, mesmo com o afundamento natural da espuma.

Existem ainda casos em que haverá a **perda ou invalidação da garantia do produto**, em virtude do chamado “mau uso”, que é caracterizado pela utilização dos produtos para fins diversos aos quais foi fabricado ou a imposição do bem a ambientes e condições em desconformidade àquelas indicadas pelo fabricante. A respeito, elencam-se as hipóteses a seguir:

A GARANTIA SERÁ INVÁLIDA NOS SEGUINTE CASOS:

- Má utilização do produto: culpa exclusiva do autor ou de terceiros (Confirme art. 12, parágrafo 3º, III da Lei 8078/90 - CDC);
- Utilização do produto com a embalagem plástica;
- Utilização do produto em condições não adequadas de higiene;
- Utilização do produto em ambientes úmidos e sem ventilação;
- Apresentação de urina ou outros elementos;
- Se apresentar qualquer tipo de mancha;
- Se apresentar mofo;
- Queimadura no produto;
- Rasgos de qualquer espécie;
- Se o produto sofrer consento de terceiros;
- Utilização em estrado interno, exceto se utilizado sobre uma base ou base baú. Para melhor durabilidade utilize uma Base ou Base Baú Ortobom;
- Utilização de papéis ou similares entre o colchão e o estrado;
- Se a etiqueta e o código de barras tiverem sido violados;
- Se o produto estiver violado;
- Posicionamento inadequado, como base menor que o colchão e vice-versa, quando o colchão é exposto a variações climáticas, deixar o colchão em pé, entre outros;
- Ausência da etiqueta do código de barras para os colchões fabricados a partir de janeiro de 2007;
- Utilização do produto como assento.

Ressalva-se que todas as informações acima reproduzidas são integralmente repassadas aos



consumidores por ocasião da aquisição dos produtos e garantem à fornecedora a integral observância do dever de informação que é exigido das empresas.

Outrora, quanto ao direito do consumidor de cancelamento, como a compra se deu em loja física, não lhe assiste o direito ao mero arrependimento, ficando condicionado à ineficiência da reclamada em sanar as partes alegadamente viciadas. *Vide:*

Art. 18, CDC. Os **fornecedores de produtos** de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos **vícios de qualidade** ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou **lhes diminuam o valor**, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, **podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas**.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a **restituição imediata da quantia paga**, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

(...)

Repisa-se: o fornecedor tem o prazo legal de 30 dias para realizar a substituição das partes viciadas do produto. Sendo que este prazo pode ser ampliado para 180 dias, conforme dispõe o parágrafo 2º do dispositivo colacionado acima. Após esse prazo, se não houver sido solucionado o vício, só então o consumidor pode então exigir a restituição da quantia paga.

Desse modo, informa que em seu banco de dados, consta o seguinte histórico de tratativas:

10/03/2025: Envio de resposta do SAC solicitando que a autora envie os documentos necessários para abrir o chamado para assistência técnica.

29/04/2025: Após o envio dos documentos solicitado, o SAC enviou retorno a autora informando sobre a impossibilidade de acionamento da garantia, em razão da mancha encontrada no produto, conforme expresso no termo de garantia entregue a consumidora.

07/05/2025: A consumidora enviou nova mensagem para o SAC questionando acerca da negativa informada.

10/05/2025: O SAC reiterou sobre a invalidade da garantia do produto em razão da mancha vista no colchão.

Fortaleza/CE

Av. Des. Moreira, n. 760, sls. 812/814, Ed. Centurion
Business Center, Aldeota, Fortaleza, Ceará,
CEP 60.170-000, Tel. +55 85 3111.2250

Manaus/AM

Rua Salvador, n. 120, sala 1202, Ed. Vieira Alves
Business Center, Adrianópolis, Manaus, Amazonas,
CEP 69.057-040, Tel. +55 92 3878.2633



Desta vênia, a empresa reafirma o seu compromisso ao solucionar integralmente a questão ora apresentada e quaisquer outras pendências e reitera o seu **compromisso com a qualidade e satisfação de seus clientes**. O time operacional está trabalhando incansavelmente para que cada produto chegue ao destino final ou seja recolhido o mais rápido possível. Para superar esses contratempos, a Ortobom está intensificando o investimento em mão de obra qualificada para aprimorar ainda mais sua infraestrutura logística.

V - PROVIDÊNCIA REALIZADA.

Não obstante, prezando pelo bom relacionamento da INDÚSTRIA CEARENSE DE COLCHÕES E ESPUMAS LTDA com aqueles que confiam e escolhem a empresa e, com as devidas reverências a este Ilmo. Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, a fabricante **INFORMA** que entrou em contato diretamente com a parte reclamante e, de forma consensual, foi acordada a substituição do produto reclamado por outro de mesmo modelo e dimensões, conforme descrito: 01 (um) colchão Pro Saúde Superpocket, medindo 25x198x158, no prazo de até 20 (vinte) dias úteis.

Diante de todo o exposto, a reclamada requer o **ARQUIVAMENTO** da presente reclamação, após a conclusão do atendimento do pleito de troca, tendo em vista a perda do objeto.

Pugna, por fim, que todas as intimações/notificações e demais comunicações de estilo, deverão ser feitas **EXCLUSIVAMENTE** em nome do advogado **FELIPE SILVEIRA GURGEL DO AMARAL, OAB/CE nº 18.476**, com escritório profissional situado na Av. Desembargador Moreira, no 760, sala 812-813, Edifício Centurion Business Center, bairro Meireles, Fortaleza/CE, CEP 60.170-000, ou mediante envio de intimação postal diretamente na sede da fornecedora no endereço constante da sua qualificação.

Termos em que pede deferimento.

Maracanaú/CE, 6 de junho de 2025.

FELIPE SILVEIRA GURGEL DO AMARAL
OAB/CE 18.476

DENYSON SALES DO NASCIMENTO RIOS
OAB/CE 19.995

FÁBIO ZECH SYLVESTRE
OAB/CE 19.215



MARIA LUCINEIDE
559598475008
OFF_CHAMAR_CLIENTE

13.51
Y



Yohana

NOME: MARIA LUCINEIDE DE SOUZA OLIVEIRA

CPF: 687.638.673-20

Endereço: Rua 119 - Nº740 - Conjunto Timbó -
Maracanã - CE - 61936-190

Telefone: (85) 98847-5008

E-mail: lucineide740@hotmail.com

Produto a ser coletado

01 colchão Pró saúde superpocket 25 x 198 x
158

Produto a ser entregue:

01 colchão Pró saúde superpocket 25 x 198 x
158

Prazo de até 20 dias úteis, no ato da troca o
item com defeito será coletado e entregue o
novo.



Yohana

segue dados para que verifique e nos retorne
com sua confirmação estando tudo certo para
seguirmos



MARIA LUCINEIDE
TUDO CERTO OK

13.51

