

PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00058-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora QUEILIANE SOARES DO CARMO em face do fornecedor ZENIR MÓVEIS, na qual relata que adquiriu um guarda-roupa com serviço de montagem realizado em 23 de junho. Ao final, constatou diversos defeitos e a ausência de peça essencial. O montador informou que faria o pedido das peças faltantes no mesmo dia, o que não ocorreu. A consumidora registrou reclamação na loja e foi informada que a vistoria não foi realizada e que o pedido das peças só foi dado em 28 de junho. Embora o montador tenha prometido substituição em até nove dias, até o momento nenhuma visita foi feita, sendo a nova previsão para 5 de agosto. Diante da demora e falta de solução, a consumidora busca o cancelamento da compra e a restituição dos valores pagos.

Compulsado os autos, verifica-se, que houve acordo firmado entre as partes em audiência de conciliação, realizada no dia 16/09/2025 conforme fls. 25. Diante do exposto, caracteriza-se a presente reclamação como FUNDAMENTADA/ATENDIDA.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 17 de setembro de 2025

DAVI CAVALCANTE MOTA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que houve **ACORDO EM AUDIÊNCIA** entre as partes, conforme consta nas fls. 25, e como também ficou demonstrado nos autos que a consumidora aceita a proposta de acordo apresentada pela reclamada, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 17 de setembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú