



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.05.0564.001.00090-3

Data/Hora de Abertura: 29/05/2025 às 11:25:23

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: MARIA LUCINEIDE DE SOUZA OLIVEIRA

CPF do Consumidor: 687.638.673-20

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Indústria Cearense de Colchões e Espumas	INDÚSTRIA CEARENSE DE COLCHÕES E ESPUMAS LTDA	02.748.357/0001-88	25.05.0564.001.00090-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Móveis e Colchões

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:

Relata a consumidora que, adquiriu, em 21 de novembro de 2022, junto à empresa Alfa Comércio de Colchões de Cochoaria Ltda, um colchão modelo "Pro Saúde Superpocket 22 25x" e



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

uma base "Sommier Cori Black 300x19", ambos fabricados pela empresa Ortobom, pelo valor total de R\$ 2.913,24 (dois mil, novecentos e treze reais e vinte e quatro centavos).

O produto adquirido possui garantia contratual de 03 (três) anos, conforme informado no ato da compra e também nas condições de garantia do fabricante.

Contudo, no mês de maio de 2025, ainda dentro do prazo de garantia, a requerente identificou um afundamento irregular nas laterais do colchão, o que compromete sua qualidade, conforto e funcionalidade.

Diante do problema, a consumidora entrou em contato com o serviço de atendimento da Ortobom, tendo sido orientada a encaminhar imagens do produto para avaliação técnica. Após o envio das fotografias, a fabricante indeferiu o pedido de garantia sob a alegação de que o colchão apresentava uma mancha, atribuída ao suor, e que, por este motivo, o produto estaria com a garantia invalidada. Diante da negativa e discordando do indeferimento, a consumidora procurou o Procon, para buscar uma solução eficaz.

Pedido:

A consumidora requer:

A substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso.

TRATATIVAS

29/05/2025 - **Carta**

Situação: Aberta