



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.05.0564.001.00063-3

**Data/Hora de Abertura:** 26/05/2026 às 11:43:59

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** HUDSON LINDEMBERG DA SILVA MARTINS

**CPF do Consumidor:** 022.460.593-30

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
ESPACO SUBLIME	ESPACO SUBLIME COM. LTDA	48.533.840/0001-46	26.05.0564.001.00063-301
LEY COLCHOES	LEY INDUSTRIA DE COLCHOES LTDA	18.363.125/0001-41	26.05.0564.001.00063-302

**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:**

O consumidor relata que adquiriu um colchão e uma base no dia 13/11/2025. Após aproximadamente seis meses de utilização do produto, constatou a existência de defeitos no



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

colchão, consistentes em uma mola aparente que lhe causava desconforto ao uso, além da presença de irregularidade no relevo do produto, ocasionando a sensação de afundamento em determinada área, em comparação ao restante do colchão.

Diante da situação, no dia 18/04/2026, o consumidor entrou em contato com a loja reclamada para solicitar a troca do produto. Em resposta, foi informado de que a fabricante havia autorizado a substituição, condicionando, contudo, a realização da troca ao pagamento de valor referente ao frete pelo consumidor, ou, alternativamente, que este se deslocasse até a loja portando o produto para efetivação da troca.

O consumidor manifestou discordância quanto às exigências impostas para a substituição do produto defeituoso. Posteriormente, a reclamada apresentou como proposta a realização da troca no prazo de até 60 dias, condição igualmente recusada pelo consumidor, razão pela qual recorreu a este Órgão em busca de solução adequada e eficiente para a demanda.

**Pedido:** Diante dos fatos narrados, o consumidor requer a substituição integral do produto, bem como a emissão de nova nota fiscal com a respectiva garantia.

#### **TRATATIVAS**

---

26/05/2026 - **Audiência**

**Situação:** Aberta