



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Nº DE ATENDIMENTO 25.01.0564.001.00014-301

Reclamante: LUIZ MONTEIRO DA SILVA, **CPF:** 408.359.013-00, **Endereço:** Rua 80, Nº 205, **Bairro:** Senador Carlos Jereissati, **Cidade:** Pacatuba, **CEP:** 61.814-240.
Procurador: IRAMAR ALVES DA SILVA, **CPF:** 017.756.833-03, **Telefone:** (85) 99630-2252.

Reclamada: DELTA COMERCIO DE MOVEIS LTDA, **CNPJ:** 04.170.821/0042-03, **Endereço:** Rua 13, Nº 645, **Bairro:** Jereissati I, **Cidade:** Maracanaú, **CEP:** 61.900-260.
Representada pela preposta, a sra. Karlany Braga Barroso, inscrita no CPF de nº 023.420.423-02, tendo apresentado durante este ato carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos e procuração.

Aos 06 de fevereiro de 2025 às 09h00, na sala de conciliação do Procon Maracanaú, Órgão da prefeitura Municipal de Maracanaú, realizou-se a audiência de conciliação do processo administrativo reclamatório de número e partes supracitados, tendo como CONCILIADOR Antônio José de Vasconcelos Silva.

Aberta a audiência, o consumidor reitera os termos da reclamação e informa que a empresa compareceu a sua residência em 25/01/25 para realização da troca do produto defeituoso e, no dia, informaram que a orientação era trocar o kit completo e não apenas a poltrona com defeito. Ocorre que uma das poltronas que seria deixada estava com o problema maior do que a outra, ou seja, uma "perna" muito menor que as demais, e o sofá novo de três lugares veio, inacreditavelmente, rasgado. Logo, deixaram o sofá e uma das poltronas que já estavam na residência, trocando apenas a poltrona defeituosa. A poltrona trocada estar com a tonalidade diferente dos demais produtos que compõem o kit. O consumidor informou que não quer que façam mais trocas, pois teme que a situação piore ainda mais. Porém requer, se possível, a análise desse conceituado órgão, em relação a conduta praticada pela empresa e todo o transtorno que causou ao consumidor diante da demora em resolver o problema, falsas promessas, bem como, possivelmente, não respeitar o que preceitua o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Facultada a palavra a preposta da reclamada, esta informa que a empresa propôs ao cliente o cancelamento da compra, mas o mesmo informou que gostaria de aguardar a troca do produto, e apesar do contratempo na troca, mesmo assim a empresa continuou a oferecer o cancelamento da compra do produto.

DO CONCILIADOR:

deixar montar o produto;

Ante o exposto, e discutido o objeto desta demanda durante o ato, o consumidor informou que mesmo os kit de produtos possuir tonalidades diferentes irá permanecer com os mesmos, não tendo interesse no cancelamento da compra, bem como da troca do produto, pois como já passou por vários transtornos, e pela empresa não cumprir com os prazos que foram dados para dar solução a sua demanda desde a primeira tentativa.

Dito isto, encaminho a presente demanda ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

O presente termo de audiência de conciliação foi lido, tendo as partes concordado e uma cópia entregue ao final do ato.

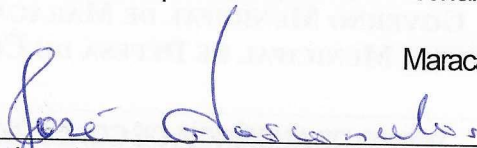
Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

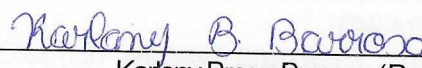


Nada mais havendo a tratar, deu-se por encerrada a presente audiência de conciliação.

Maracanaú/CE, 06 de fevereiro de 2025.


Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú


Luiz Monteiro Da Silva (Reclamante)
Iramar Alves Da Silva (Procurador)


Karlany Braga Barroso (Preposta)
Delta Comércio De Móveis LTDA (Reclamada)