



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2507056400100024301

Eu, **GILMAR CARNEIRO FEITOSA**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata o consumidor que, em 22 de abril de 2025, realizou a compra de uma cama infantil com colchão modelo *Aux Nobuck Gray* e base *Sommier Cori Gray Vaz*, na loja Ortobom situada no North Shopping Maracanaú.

No ato da entrega do produto, não foi fornecida a nota fiscal, tendo sido entregue apenas o produto e, como comprovante, o pedido emitido no momento da compra. Ainda durante a entrega, o vendedor solicitou o pagamento do frete, o que foi recusado pelo consumidor, uma vez que tal cobrança não havia sido previamente acordada.

Ao iniciar a montagem da cama, o consumidor constatou a ausência dos pés do móvel, sendo necessário deslocar-se pessoalmente até a loja para retirá-los. Ao dar continuidade à montagem, foi verificado que a parte inferior da estrutura apresentava dimensão incompatível, impedindo o encaixe correto das peças.

Diante do problema, o consumidor entrou em contato com a loja, que informou se tratar de responsabilidade da fábrica. Esta, por telefone, solicitou o envio de documentação por e-mail, o que foi prontamente atendido pelo consumidor. No entanto, não houve qualquer resposta por parte da fabricante.

Em nova tentativa de resolução, o consumidor retornou à loja, onde foi atendido por uma vendedora e a mesma entrou em contato com o gerente, que solicitou um prazo para solucionar a demanda. Durante esse período, o vendedor apresentou algumas alternativas, as quais não foram aceitas pelo consumidor por não atenderem de forma adequada ao problema apresentado. Reforça-se que, novamente, foi solicitada a nota fiscal da compra, sem que houvesse atendimento à solicitação.

No prazo acordado, o gerente informou que havia sido aberto um protocolo e que seria necessário aguardar cinco dias úteis para a realização de vistoria técnica. Ocorre que o prazo foi descumprido. Somente sete dias após o vencimento do prazo estipulado, um funcionário da Ortobom compareceu à residência do consumidor às 19h, fora do horário comercial, o que



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

motivou a recusa do atendimento. No dia seguinte, o mesmo funcionário retornou à residência sem aviso prévio, ocasião em que o atendimento foi novamente recusado.

Diante das falhas sucessivas no atendimento e da ausência de solução adequada e tempestiva por parte da loja e da fábrica, o consumidor procurou o Procon a fim de buscar uma solução eficaz para o impasse, tendo em vista que sua filha permanece impossibilitada de utilizar a cama adquirida.

Pedido: Diante do exposto, requer o consumidor o desfazimento do negócio, com a consequente restituição integral do valor pago.

DATA DE RETORNO: 18/07/2025, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 07 de Julho de 2025.

Consumidor(a): _____
GILMAR CARNEIRO FEITOSA