



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00078-3

Data/Hora de Abertura: 29/01/2026 às 10:21:53

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARCIA VIEIRA VASCONCELOS BARRETO

CPF do Consumidor: 702.671.463-53

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
MAGAZINE DUARTE	FORTALEZA COMERCIO IMPORTACAO E EXPORTACAO DE MOVEIS E ELETRO LTDA	40.708.979/0010-62	26.01.0564.001.00078-301

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:



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

Relata a consumidora que, em 29 de novembro, adquiriu um sofá junto à reclamada. Em 01 de dezembro, ao receber a mercadoria, constatou que o produto apresentava vícios, tanto no nivelamento do sofá quanto em seu funcionamento, uma vez que se trata de um modelo reclinável.

No mesmo momento em que identificou os vícios, a consumidora entrou em contato com a reclamada, sendo informada de que o produto seria trocado no prazo de até 20 (vinte) dias úteis. Tal atendimento gerou o protocolo nº R20186226.

Ocorre que, transcorrido o prazo estipulado, a consumidora passou a contatar reiteradamente a reclamada, seja por meio do aplicativo WhatsApp, seja por comparecimento presencial ao estabelecimento, sem que houvesse a efetiva resolução da demanda.

A consumidora ressalta que, apesar da extrema cordialidade e atenção demonstradas pelo gerente, sua solicitação permanece pendente e sem solução.

Pedido:

Diante do exposto, requer a consumidora a imediata troca do produto adquirido.

TRATATIVAS

29/01/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta