



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2509056400100072301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): IVINA FIGUEIREDO DUARTE - **CNPJ/CPF:** 045.223.083-70

Endereço: Rua 59 - N°126 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-230

Telefone: (85) 99268-5277

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: PEREIRA COLCHOES CAUCAIA LTDA

Nome Fantasia: PEREIRA COLCHOES

CPF/CNPJ: 51.753.400/0001-09

Endereço de Correspondência: Rua José de Pontes - 433 - Açude - Caucaia - CE - 61605-060

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **27/10/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ksr-zybd-kqo>

Relato:

A consumidora informa que, no dia 29 de julho de 2025, adquiriu uma cama box na loja Pereira Colchões, conforme consta na Nota Fiscal n.º 419. Após uma semana de uso, percebeu que a cama apresentava estralos incomuns na base. Diante disso, entrou em contato com a loja e foi orientada a enviar fotos e vídeos do produto, sendo-lhe informado que o caso seria analisado e que em até 30 dias uma resposta seria fornecida.

Durante esse período, a consumidora buscou esclarecimentos. No dia 08 de setembro, foi informada de que a troca do produto ocorreria no dia 13 de setembro. Contudo, no dia 11 de setembro, a loja solicitou nova confirmação. Ao entrar em contato, a consumidora foi informada



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

pelo atendente de que a situação ainda seria verificada pelo setor responsável. Apesar disso, não houve retorno por parte da loja.

No dia marcado, a troca não foi realizada, e até a presente data o produto defeituoso permanece na residência da consumidora, sem qualquer providência por parte da empresa.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz, e requer a substituição imediata do produto adquirido, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 26 de Setembro de 2025 .

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 26/09/2025

Ass. do consumidor(a): _____

IVINA FIGUEIREDO DUARTE