



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 - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2507056400100024301

Data de retorno do consumidor(a): 17/07/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): GILMAR CARNEIRO FEITOSA

CNPJ/CPF: 042.834.673-16

Endereço: Rua 4 - 316 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350

Telefone: (85) 98803-1360

E-mail: gilfeitosa3@gmail.com

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Indústria Cearense de Colchões e Espumas

Nome Fantasia: Indústria Cearense de Colchões e Espumas

CPF/CNPJ: 02.748.357/0001-88

Endereço de Correspondência: Avenida Maria Hosana Matos Lima - Nº 100 - - Distrito Industrial I - Maracanaú - CE - 61939-130

Telefone Institucional: (85) 3499-8000

E-mail Institucional: analista.juridicoce@ortobom.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta 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.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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 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.

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 07 de Julho de 2025 .



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

GILMAR CARNEIRO FEITOSA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____