



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00042-3

Data/Hora de Abertura: 15/10/2026 às 10:11:54

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Francisco Wallyson de Souza

CPF do Consumidor: 088.365.833-00

Nome do Procurador: Eliane Silvia de Souza

CPF do Procurador: 770.708.793-34

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
TOP MÓVEIS-MARACANAÚ	DELTA COMERCIO DE MOVEIS LTDA	04.170.821/0042-03	26.10.0564.001.00042-301

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:

Relata a procuradora que, em 27/09/2026, adquiriu um guarda-roupa modelo Bertha Amêndoa Clean/Off White, 6 portas, pelo valor de R\$ 2.851,23 (dois mil, oitocentos e cinquenta e um reais e



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

vinte e três centavos), pago por meio de cartão de crédito, em 12 (doze) parcelas de R\$ 237,63 (duzentos e trinta e sete reais e sessenta e três centavos).

Afirma que o produto foi entregue em sua residência no dia 30/09/2026 e que, após três dias, um profissional enviado pela empresa reclamada compareceu ao imóvel para realizar a montagem. Contudo, durante o procedimento, foi identificada uma rachadura de grandes proporções na lateral do móvel, o que gerou preocupação quanto à sua estabilidade e durabilidade.

Relata que procurou a loja para comunicar o problema, ocasião em que foi informada de que um profissional compareceria para recolher o produto. Entretanto, afirma que, até o momento, ninguém retornou à sua residência para realizar a retirada, limitando-se a empresa a informar que a equipe responsável estaria a caminho, sem apresentar uma solução efetiva.

A consumidora ressalta, ainda, que se sentiu constrangida com o tratamento recebido, alegando que os profissionais da empresa riam da situação nas ocasiões em que compareceu à loja para buscar uma solução.

Diante da ausência de resolução administrativa, a consumidora buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido:

Requer a consumidora o estorno integral do valor pago, correspondente a R\$ 2.851,23 (dois mil, oitocentos e cinquenta e um reais e vinte e três centavos), uma vez que não deseja permanecer com o produto defeituoso nem aceita sua substituição.

TRATATIVAS

15/10/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta