



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: 2505056400100090301

Data de retorno do consumidor(a): 09/06/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA LUCINEIDE DE SOUZA OLIVEIRA

CNPJ/CPF: 687.638.673-20

Endereço: Rua 119 - N°740 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-190

Telefone: (85) 98847-5008

E-mail: lucineide740@hotmail.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 - N° 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 a consumidora que, adquiriu, em 21 de novembro de 2022, junto à empresa Alfa Comércio de Colchões de Cochoaria Ltda, um colchão modelo "Pro Saúde Superpocket 22 25x" e uma base "Sommier Cori Black 300x19", ambos fabricados pela empresa Ortobom, pelo valor total de R\$ 2.913,24 (dois mil, novecentos e treze reais e vinte e quatro centavos).

O produto adquirido possui garantia contratual de 03 (três) anos, conforme informado no ato da compra e também nas condições de garantia do fabricante.

Contudo, no mês de maio de 2025, ainda dentro do prazo de garantia, a requerente identificou um afundamento irregular nas laterais do colchão, o que compromete sua qualidade, conforto e funcionalidade.

Diante do problema, a consumidora entrou em contato com o serviço de atendimento da Ortobom, tendo sido orientada a encaminhar imagens do produto para avaliação técnica. Após o



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

envio das fotografias, a fabricante indeferiu o pedido de garantia sob a alegação de que o colchão apresentava uma mancha, atribuída ao suor, e que, por este motivo, o produto estaria com a garantia invalidada. Diante da negativa e discordando do indeferimento, a consumidora procurou o Procon, para buscar uma solução eficaz.

Pedido:

A consumidora requer:

A substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso.

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, 29 de Maio de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

MARIA LUCINEIDE DE SOUZA OLIVEIRA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____