



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.03.0564.001.00009-301

Reclamante: Islândia Célia Dos Santos Carvalho Milfont, **CNPJ/CPF:** 000.873.953-63, **Endereço:** Rua 19, nº 60, **Bairro:** Cágado, **Cidade:** Maracanaú-CE, **CEP:** 61.913-190, **Telefone:** (85) 98887-6872.

Reclamada: Alfa Comércio Varejista De Artigos De Colchoaria LTDA, **CPF/CNPJ:** 36.019.809/0001-02, **Endereço:** Rua Antonio Alencar, nº 90 A, **Bairro:** Centro, **Cidade:** Maracanaú - CE, **CEP:** 61.900-150.

Aos 09 de abril de 2025 às 09h45, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante o conciliador **Antonio José De Vasconcelos Silva**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e o preposto da parte reclamada, o sr. César Ximenes Fernandes, inscrito no CPF de nº 055.105.239-21.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo, informando que adquiriu dois travesseiros e duas mantas impermeáveis justamente para evitar a proliferação de fungos e mofo, que foi advertida no ato da compra que os produtos seriam antimorfo e antifungos, que apenas um dos travesseiros apresentou problema que gerou este processo, e que o outro se encontra em perfeito estado. Informa ainda que o local onde os travesseiros se encontram é arejado e possui duas janelas que passam o dia abertas.

Facultada a palavra ao preposto da empresa reclamada, este informa que não há proposta de acordo a ser apresentada pelo motivo do fabricante ter se negado a realizar a troca do produto, pois segundo este apenas defeitos de fabricação justificam a substituição de produtos. Informa ainda que irá manter novamente contato junto ao fabricante com o objetivo de que a demanda da consumidora seja atendida, e dará retorno a esta em até 7 (sete) dias úteis a contar da data de hoje. Solicita ainda prazo para juntada de documentos.

DO CONCILIADOR:

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto a parte reclamante quanto o preposto da empresa reclamada fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Durante ato, o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, não ofertando ainda proposta de acordo.

A consumidora por sua vez discorda dos esclarecimentos e da negativa de atendimento a sua demanda, visto que apenas um dos produtos apresentou vício.

Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Concedo ainda o prazo de até 10 (dez) dias úteis para que a empresa reclamada realize a juntada de **carta do preposto, defesa administrativa, atos constitutivos** e demais documentos que entender necessários, junto ao Setor de Protocolo deste órgão de forma física.

Islândia Célia



Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a reclamante e o preposto da reclamada.

Maracanaú/CE, 1º de abril de 2025.

Antônio José de Vasconcelos Silva
Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú

Islândia Céla dos Santos Carvalho Milfont
Islândia Céla Dos Santos Carvalho Milfont (Reclamante)

César X Fernandes
César Ximenes Fernandes (Preposto)
Alfa Comércio Varejista De Artigos De Colchoaria LTDA (Reclamada)



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

ERRATA

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.03.0564.001.00009-301

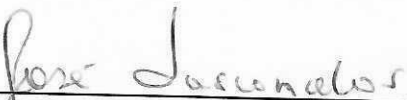
ONDE SE LÊ:

Maracanaú/CE, 1º de abril de 2025.

LEIA-SE:

Maracanaú/CE, 09 de abril de 2025.

Maracanaú/CE, 09 de abril de 2025.



Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú