



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00042-3

Data/Hora de Abertura: 23/06/2026 às 09:19:23

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA AMÉLIA GOMES BEVILÁQUA

CPF do Consumidor: 241.595.143-91

Nome do Procurador: TEREZINHA HONORIO DE MEDEIROS

CPF do Procurador: 458.460.493-20

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
MAGAZINE DUARTE	FORTALEZA COMERCIO IMPORTACAO E EXPORTACAO DE MOVEIS E ELETRO LTDA	40.708.979/0010-62	26.06.0564.001.00042-301

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



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

Relato:

Relata a consumidora que adquiriu um móvel denominado **HOME GUARARAPES NATURE**, em 21/05/2026, conforme Nota Fiscal nº 000.067.128.

Informa que a montagem do produto foi realizada fora do prazo inicialmente previsto pela fornecedora. Aduz, ainda, que durante a montagem o móvel sofreu avarias, além de terem sido constatados vícios na instalação, especialmente em relação às portas corrediças, que passaram a apresentar dificuldade de abertura e fechamento. Afirma também que partes das portas foram montadas de forma incorreta, conforme demonstrado em vídeo por ela produzido.

A consumidora relata que procurou a loja para solicitar a correção dos problemas identificados, tendo sido encaminhado outro montador para realização dos ajustes. Contudo, mesmo após a intervenção, o produto permaneceu danificado e os vícios não foram devidamente sanados.

Pedido:

Diante dos fatos, requer a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, ou, alternativamente, a restituição integral do valor pago.

TRATATIVAS

23/06/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta