

**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 DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR****Número de Atendimento:** 2501056400100014301**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

Consumidor(a): LUIZ MONTEIRO DA SILVA - **CNPJ/CPF:** 408.359.013-00
Endereço: Rua 80 - 205 - Senador Carlos Jereissati - Pacatuba - CE - 61814-240
Telefone: (85) 99630-2252
E-mail: iramarsilva88@gmail.com
Procurador(a): IRAMAR ALVES DA SILVA - **CPNJ/CPF:** 017.756.833-03
Telefone: (85) 99630-2252
E-mail: IRAMARSILVA88@GMAIL.COM

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: DELTA COMERCIO DE MOVEIS LTDA
Nome Fantasia: TOP MÓVEIS- MARACANAÚ
CPF/CNPJ: 04.170.821/0042-03
Endereço de Correspondência: Rua 13 - 645 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-260

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **06/02/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Relato:

Relata o consumidor que efetuou uma compra na loja TOP MÓVEIS de Maracanaú, em 28/10/2024, de um KIT CAPRI CHOCOLATE ESCURO SOFÁ 3 LUG + 02 POLT RIAD + PUFF SUEDE FINEZZI. Tal produto foi entregue em sua residência pela própria loja em 30/10/2024. No entanto, uma das poltronas foi entregue com defeito. Uma das "pernas" estava menor e, por isso, ficava balançando, ou seja, não ficava firme na superfície plana. O consumidor comunicou ao gerente Henrique da loja, pessoalmente, no outro dia (31/10). O gerente, após ver o vídeo da poltrona defeituosa, informou que logo a troca seria feita. O consumidor ao sair da loja foi informado pela vendedora Adriana que a troca ocorreria em 15 dias úteis. Após esse prazo, o consumidor procurou o gerente que informou que a troca na verdade ocorreria em 30 dias úteis. Após passar esse segundo prazo e a troca não ter ocorrido, o gerente passou mais uns três prazos e também não foram cumpridos. Em 28/12/24, o gerente Henrique informou que já estava tudo certo com a troca e que ela ocorreria até dia 02/01/25, no máximo. Ocorre que, em 02/01/25, ao entrar em contato com o SAC da Reclamada, Adriana, bem como a



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

Ouvidoria, Karla, essas informaram ao consumidor que sequer havia o produto no estoque, assim como não havia prazo para chegar. A reclamada culpa a empresa Finezzi por não entregar o produto em seu estoque. A Ouvidoria deu um novo prazo mas o consumidor supõe ser apenas mais uma promessa a não ser cumprida. Até o momento, o consumidor permanece com a poltrona defeituosa em sua residência.

Pedido:

Desta forma, mediante essa situação, requer o consumidor a imediata troca do produto, de modo a evitar novos transtornos futuros para ambas as partes; e a análise desse órgão à empresa TOP MÓVEIS por desrespeitar o art 18 do CDC, mesmo que a troca seja feita após a data da abertura dessa reclamação.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 07 de Janeiro de 2025 .

PROCON MUNICÍPIO
PREFEITURA DE MARACANAÚ

Lucas Silva
SETOR DE ATENDIMENTO

LUCAS SILVA SOARES RODRIGUES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 07 / 01 / 2025

Ass. do consumidor(a): *Luiz Monteiro da Silva*
LUIZ MONTEIRO DA SILVA