



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.07.0564.001.00058-3

Data/Hora de Abertura: 16/07/2025 às 14:54:25

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: QUEILIANE SOARES DO CARMO

CPF do Consumidor: 006.205.493-78

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
ZENIR MOVEIS	J ALVES E OLIVEIRA LTDA	41.426.966/0049-17	25.07.0564.001.00058-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Móveis e Colchões

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

A consumidora relata que adquiriu um guarda-roupa e que o serviço de montagem foi realizado no dia 23 de junho. Ao final da montagem, constatou que o móvel apresentava diversos defeitos, além da ausência de uma peça essencial. O montador informou que, ainda naquele mesmo dia, realizaria o pedido das peças faltantes; contudo, até o presente momento, nenhuma providência foi tomada e as peças não foram entregues.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Diante disso, a consumidora dirigiu-se à loja para registrar uma reclamação, sendo informada de que já deveria ter sido realizada uma vistoria no produto, o que não ocorreu. Em contato posterior, foi informada de que o montador teria dado entrada no pedido das peças apenas no dia 28 de junho, o que lhe causou estranhamento, considerando que o serviço de montagem ocorreu no dia 23 do mesmo mês.

Ainda no dia da montagem, o montador garantiu que as peças seriam substituídas no prazo estimado de oito a nove dias. No entanto, até o momento, nenhuma visita foi realizada para efetuar a troca. A atendente da loja informou, posteriormente, que a possível data para a substituição seria apenas no dia 5 de agosto.

Diante da demora injustificada e da ausência de solução, a consumidora manifestou seu desejo de cancelar a compra do produto e se dirigiu até a sede deste órgão para buscar uma solução efetiva.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora solicita o imediato cancelamento da compra e a restituição dos valores pagos.

TRATATIVAS

16/07/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta