

PROCESSO F.A Nº: 26.06.0564.001.00042-301
RECLAMANTE: MARIA AMÉLIA GOMES BEVILÁQUA **CPF:** 241.595.143-91
RECLAMADA: MAGAZINE DUARTE **CNPJ:** 40.708.979/0010-62

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pela consumidora MARIA AMÉLIA GOMES BEVILÁQUA em face da fornecedora MAGAZINE DUARTE, na qual relata que adquiriu um móvel e a montagem do produto foi realizada fora do prazo inicialmente previsto pela fornecedora. Aduz, ainda, que nessa 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. Informa também que partes das portas foram montadas de forma incorreta, conforme demonstrado em vídeo por ela produzido. A autora declara que procurou a loja para solicitar a correção dos problemas identificados, tendo sido encaminhado outro montador para realização dos ajustes, contudo, o produto permaneceu danificado e os vícios não foram devidamente sanados. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a substituição do produto por outro de mesma espécie, em perfeitas condições de uso, ou, alternativamente, a restituição integral do valor pago.

Verificou-se que a empresa reclamada foi regularmente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa administrativa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, à fl.32, a reclamada ofereceu, como proposta de acordo, a substituição das peças necessárias ao reparo do produto. A consumidora não aceitou a proposta tendo em vista que os danos causados pelas peças defeituosas ocasionaram vícios na estrutura do móvel.

Posteriormente a parte reclamante compareceu a este órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, esta informou que a demanda foio resolvida, realizando acordo extra Procon, à fl. 66. Em virtude da consumidora ter declarado que objeto da demanda do presente caso foi solucionado pela empresa, não havendo mais necessidade de seguimento deste processo administrativo, motivo pelo qual se dar o seu arquivamento e, em razão disso, caracteriza-se a presente reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 09 de setembro de 2026.



Documento assinado digitalmente
FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX
Data: 23/09/2026 14:59:01-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Francisco Thiago Oliveira Felix

Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Observando que houve resolução satisfatória do objeto da reclamação entre as partes, conforme informação da consumidora, fl. 66, na qual afirma que a demanda foi resolvida de forma satisfativa, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 09 de setembro de 2026.

**DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449**

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.23 14:31:35 -03'00'

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias
Diretora Executiva
Procon Maracanaú