



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.09.0564.001.00072-3

Data/Hora de Abertura: 26/09/2025 às 09:26:23

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: IVINA FIGUEIREDO DUARTE

CPF do Consumidor: 045.223.083-70

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
PEREIRA COLCHOES	PEREIRA COLCHOES CAUCAIA LTDA	51.753.400/0001-09	25.09.0564.001.00072-301

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

Relato:

A consumidora informa que, no dia 29 de julho de 2025, adquiriu uma cama box na loja Pereira Colchões, conforme consta na Nota Fiscal n.º 419. Após uma semana de uso, percebeu que a cama apresentava estalos incomuns na base. Diante disso, entrou em contato com a loja e foi



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

orientada a enviar fotos e vídeos do produto, sendo-lhe informado que o caso seria analisado e que em até 30 dias uma resposta seria fornecida.

Durante esse período, a consumidora buscou esclarecimentos. No dia 08 de setembro, foi informada de que a troca do produto ocorreria no dia 13 de setembro. Contudo, no dia 11 de setembro, a loja solicitou nova confirmação. Ao entrar em contato, a consumidora foi informada pelo atendente de que a situação ainda seria verificada pelo setor responsável. Apesar disso, não houve retorno por parte da loja.

No dia marcado, a troca não foi realizada, e até a presente data o produto defeituoso permanece na residência da consumidora, sem qualquer providência por parte da empresa.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz, e requer a substituição imediata do produto adquirido, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

TRATATIVAS

26/09/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta