



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00062-3

Data/Hora de Abertura: 23/01/2026 às 10:32:30

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: PAULO HENRIQUE DA SILVA VIEIRA

CPF do Consumidor: 023.696.783-56

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
TOP MÓVEIS-MARACANAÚ	DELTA COMERCIO DE MOVEIS LTDA	04.170.821/0042-03	26.01.0564.001.00062-301
SLEEP COLCHOES	MAYARA SANTIAGO OLIVEIRA	31.764.593/0001-96	26.01.0564.001.00062-302

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:



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

Relata o consumidor que realizou a compra de uma cama junto à empresa Top Móveis em 29/11/2025, conforme Nota Fiscal nº 18100, referente ao modelo Conj. Box Jasmin Plus 108x198x70, tecido malha cinza (58 + 12 pés, molas ensacadas Sleep). O produto foi entregue em 02/12/2025.

Afirma o consumidor que, no momento da montagem, ao proceder à colocação dos pés da cama, constatou que alguns deles se encontravam tortos. Posteriormente, com o uso, verificou ainda que o produto passou a emitir ruídos excessivos ao deitar, semelhantes a barulhos de molas quebradas, indicando possível defeito de fabricação.

Diante da situação, o consumidor entrou em contato diretamente com o gerente da loja, encaminhando fotografias do produto. Em razão de a fabricante não ter se dado por satisfeita com os registros inicialmente enviados, o gerente compareceu à residência do consumidor em 16/01/2026, ocasião em que realizou novas fotografias e gravações de vídeo para comprovação do defeito apresentado, comprometendo-se a apresentar uma resposta.

Contudo, mesmo após comparecer pessoalmente à loja em 22/01/2026, o consumidor não obteve solução satisfatória para o problema. Em razão da ausência de providências por parte da empresa, buscou o Procon com o objetivo de obter intermediação para a resolução do conflito.

Pedido: Diante do exposto, requer o consumidor o cancelamento da compra e o estorno integral do valor pago.

TRATATIVAS

23/01/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta