



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: 25.07.0564.001.00014-3

Data/Hora de Abertura: 03/07/2025 às 12:55:21

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: RENATA SOMBRA DE ARAÚJO

CPF do Consumidor: 011.633.903-99

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
VIA VAREJO S/A	VIA VAREJO S/A	33.041.260/1745-88	25.07.0564.001.00014-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Produtos

Assunto: Móveis e Colchões

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

Relato:

A consumidora informa que, no mês de maio de 2025, adquiriu um guarda-roupa, pelo qual efetuou o pagamento do valor total de R\$ 2.033,38 (dois mil e trinta e três reais e trinta e oito centavos), parcelado em 10 (dez) vezes no cartão de crédito.

Após o recebimento do produto em sua residência, durante o processo de montagem realizado por um montador designado pela empresa reclamada, a consumidora observou que algumas

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

peças do móvel estavam quebradas. Diante disso, solicitou de imediato a interrupção da montagem e entrou em contato com a reclamada por meio de e-mail.

A empresa respondeu à solicitação, informando que seria providenciada a substituição do produto. Passados alguns dias, a consumidora foi avisada pela transportadora de que um funcionário realizaria a retirada do item danificado. No entanto, no momento agendado, não havia ninguém em casa.

Diante disso, a consumidora fez nova solicitação de retirada e, com o objetivo de evitar nova ausência, optou por deixar o produto na residência de sua vizinha. Todavia, ao comparecer ao local, o funcionário da transportadora recusou-se a realizar a retirada, sob a justificativa de que o produto não se encontrava em sua embalagem original.

Mais uma vez, a consumidora entrou em contato com a empresa reclamada, relatando a situação. A empresa então orientou que o produto fosse embalado com plástico bolha, o que foi devidamente feito pela consumidora. Em uma terceira tentativa de retirada, outro funcionário da transportadora também se recusou a recolher o item, repetindo a alegação relacionada à embalagem.

Ao ser informada de que a consumidora seguiu as orientações da empresa para a embalagem, a transportadora reconheceu o equívoco e marcou uma nova tentativa de retirada, prevista para ocorrer até o dia 02 de julho de 2025. No entanto, tal retirada não foi realizada. Ao comparecer presencialmente à loja reclamada, a consumidora foi surpreendida com a informação de que o pedido de retirada havia sido cancelado.

Diante de todas essas tentativas frustradas de solução amigável, a consumidora dirigiu-se a este órgão de defesa do consumidor em busca de uma resolução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer:

1. O cancelamento da compra;
2. O reembolso integral do valor pago, no montante de R\$ 2.033,38 (dois mil e trinta e três reais e trinta e oito centavos);
3. A retirada do produto danificado de sua residência.

TRATATIVAS

03/07/2025 - Audiência

Situação: Aberta