

Ao DIRETOR EXECUTIVO DA COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON DO MUNICÍPIO DE MARACANAÚ – ESTADO DO CEARÁ

Número de Atendimento: 2601056400100062301 e 2601056400100062302

Consumidor Reclamante: Paulo Henrique da Silva Vieira

Fornecedores Notificados: Delta Comércio de Móveis Ltda e Mayara Santiago Oliveira (Sleep Colchões)

Data da Audiência Designada: 23 de fevereiro de 2026, às 11:00 horas

DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 04.170.821/0042-03, com sede e estabelecimento comercial situado na Rua 13-645, Jereissati I, Município de Maracanaú, Estado do Ceará, CEP 61900-260, operando sob o nome fantasia Top Móveis, vem, com o devido respeito e acatamento perante esta respeitável Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, por intermédio de seu representante legal devidamente constituído, apresentar tempestivamente a sua **DEFESA ADMINISTRATIVA**, em face da reclamação formulada pelo consumidor **PAULO HENRIQUE DA SILVA VIEIRA**, já devidamente qualificado nos autos do procedimento administrativo em epígrafe, o que faz com esteio nos fatos e fundamentos jurídicos e fáticos a seguir longa e detalhadamente expostos.

I. DA SÍNTESE DOS FATOS NARRADOS E DA VERDADE FÁTICA

1. Trata-se de procedimento administrativo instaurado no âmbito deste conspícuo órgão de proteção ao consumidor em virtude de reclamação formalizada em 23 de janeiro de 2026 pelo senhor Paulo Henrique da Silva Vieira. De acordo com a narrativa exordial apresentada perante este PROCON, o consumidor relata ter efetuado a aquisição de um móvel junto ao estabelecimento da ora defendente no dia 29 de novembro de 2025, consubstanciado na Nota Fiscal de nº 18100.
2. O produto adquirido consistiu em um Conjunto Box Jasmin Plus, nas dimensões de 108x198x70, com revestimento em tecido de malha cinza, composto por cinquenta e oito molas ensacadas da fabricante Sleep, acompanhado de doze pés de sustentação.

3. A entrega do referido bem de consumo foi devidamente efetivada pela empresa no dia 02 de dezembro de 2025, cumprindo rigorosamente o prazo estabelecido no momento da contratação e demonstrando a eficiência logística inicial da fornecedora.

4. Segundo prossegue a narrativa do consumidor, durante os procedimentos de montagem do produto em sua residência, especificamente no momento da fixação dos pés da cama box, o reclamante teria constatado que alguns destes suportes apresentavam uma inclinação atípica, estando supostamente tortos.

5. Adicionalmente, o consumidor asseverou que, com o transcorrer do uso regular do produto, a estrutura passou a emitir ruídos considerados excessivos e anormais no momento de deitar, assemelhando-se ao barulho característico de molas internas danificadas ou quebradas, o que indicaria, em tese, a manifestação de um vício oculto ou defeito de fabricação do produto recém-adquirido. Inconformado com a situação, o consumidor reportou o infortúnio, buscando primeiramente a resolução amigável de forma direta com o estabelecimento comercial.

6. É de suma importância destacar, neste ponto da narrativa fática, a postura pautada na extrema boa-fé e na diligência ímpar adotada pela Delta Comércio de Móveis Ltda. Tão logo o gerente da loja foi contatado pelo consumidor, que enviou registros fotográficos do produto, a empresa iniciou imediatamente as tratativas para solucionar a celeuma.

7. Ocorre que o produto em questão é fabricado pela empresa litisconsorte neste procedimento, a senhora Mayara Santiago Oliveira, detentora da marca Sleep Colchões, inscrita no CNPJ 31.764.593/0001-96. Ao ter o caso repassado para a fabricante visando a acionamento da garantia e a reposição do bem, esta última não se deu por satisfeita com as imagens inicialmente enviadas pelo consumidor, exigindo maiores comprovações do alegado vício estrutural nas molas e nos suportes.

8. Diante do impasse criado pela fabricante e imbuído do mais elevado espírito de cooperação e respeito ao Código de Defesa do Consumidor, o gerente da loja Top Móveis adotou uma medida excepcional e altamente proativa: deslocou-se pessoalmente até a residência do consumidor no dia 16 de janeiro de 2026.

9. Durante esta visita técnica in loco, o preposto da ora defendente realizou minuciosamente novas fotografias e gravações de vídeo em alta qualidade, com o fito exclusivo de amealhar as provas exigidas pela fabricante e, assim, viabilizar a troca ou o conserto do produto de maneira célere.

10. O preposto comprometeu-se a dar um retorno assim que a fabricante analisasse o novo acervo probatório. Contudo, o consumidor, compreensivelmente ansioso pela resolução, compareceu à loja no dia 22 de janeiro de 2026 e, no dia seguinte, 23 de janeiro de 2026, optou por formalizar a presente reclamação perante este PROCON, formulando como pedido único e exclusivo o cancelamento definitivo da compra e o estorno integral do valor pago.

11. O que o consumidor desconhece, ou quiçá não teve tempo hábil para comunicar a este órgão fiscalizador, é que a Delta Comércio de Móveis Ltda, ciente da frustração do cliente e não desejando prolongar o desgaste causado pela morosidade da fabricante na análise do vício, assumiu integralmente a responsabilidade perante o seu cliente e procedeu ao atendimento integral do pedido formulado.

12. NO DIA 11 DE FEVEREIRO DE 2026, OU SEJA, EM DATA CONSIDERAVELMENTE ANTERIOR À REALIZAÇÃO DA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO DESIGNADA PARA O DIA 23 DE FEVEREIRO DE 2026, O DEPARTAMENTO FINANCEIRO DA EMPRESA RECLAMADA EFETUOU O CANCELAMENTO TOTAL DA TRANSAÇÃO ORIGINÁRIA. O VALOR INTEGRAL DA VENDA, CORRESPONDENTE A R\$ 1.277,15, QUE HAVIA SIDO PARCELADO EM DOZE VEZES NO CARTÃO DE CRÉDITO DO CONSUMIDOR (FINAL 5591), FOI ESTORNADO. A OPERAÇÃO DE CANCELAMENTO FOI PROCESSADA COM SUCESSO JUNTO À REDE GETNET, SOB O CÓDIGO DE AUTORIZAÇÃO 630792 E GEROU O ACQUIRER REFERENCE NUMBER (ARN) DE RASTREAMENTO DE CANCELAMENTO NÚMERO 74894276042113557270783, GARANTINDO ASSIM QUE O CRÉDITO RETORNE AO EMISSOR DO CARTÃO DO CONSUMIDOR, CONFORME O CICLO DE FECHAMENTO DE SUA FATURA.

II. DA PERDA SUPERVENIENTE DO OBJETO E DA AUSÊNCIA DE INTERESSE DE AGIR NO PROSSEGUIMENTO DO FEITO ADMINISTRATIVO

13. Antes de adentrar em maiores elucubrações acerca do mérito da relação de consumo e das responsabilidades solidárias inerentes à cadeia de fornecimento, impõe-se a arguição de questão preliminar intransponível, consubstanciada na flagrante perda superveniente do objeto do presente processo administrativo.

14. O Direito Administrativo Sancionador e Intermediador, no qual se insere a atuação dos órgãos de proteção ao consumidor, rege-se pelo princípio da utilidade e da necessidade do provimento. Para que o procedimento administrativo tenha regular seguimento e deságue em uma eventual sanção ou na inclusão do fornecedor em cadastros de inadimplência consumerista, é condição sine qua non que a lide persista e que a pretensão do consumidor continue resistida pela empresa reclamada.

15. Conforme se extrai de forma cristalina e irrefutável do termo de reclamação lavrado pela Diretora Executiva deste PROCON em 23 de janeiro de 2026, o pleito único, exclusivo e derradeiro do consumidor Paulo Henrique da Silva Vieira consistia expressamente no "cancelamento da compra e o estorno integral do valor pago".

16. Não houve pedido de indenização suplementar, não houve pedido de substituição do produto por outro equivalente, tampouco a exigência de abatimento proporcional do preço. A vontade manifestada pelo consumidor foi a de rescindir o contrato de compra e venda e ver o seu patrimônio financeiro restituído ao status quo ante, em decorrência da quebra de confiança gerada pelo suposto vício do produto de fabricação da litisconsorte Sleep Colchões.

17. Neste diapasão, a documentação anexa a esta peça de defesa, consubstanciada no comprovante de cancelamento de transação emitido pela operadora Getnet, comprova de maneira cabal, documental e inquestionável que a Delta Comércio de Móveis Ltda já atendeu in totum a pretensão autoral.

18. No dia 11 de fevereiro de 2026, a operação de venda datada de 29 de novembro de 2025, no exato importe de R\$ 1.277,15, foi sumariamente cancelada e o valor estornado para o cartão de crédito de final 5591 pertencente ao consumidor, operação esta cancelada pelo código de autorização 630792 e pelo código de rastreabilidade ARN 74894276042113557270783.

19. Sendo assim, carece o presente procedimento administrativo de qualquer utilidade prática ou finalidade coercitiva daqui por diante. A pretensão resistida, que é o motor propulsor de qualquer processo de cunho mediador ou sancionatório, esvaiu-se por completo diante da conduta voluntária, resolutive e antecipada da empresa reclamada.

20. A manutenção da audiência designada ou o prosseguimento do trâmite processual representaria não apenas um indesejável dispêndio de recursos públicos e de tempo por parte deste respeitável órgão, mas também uma atuação desprovida de lastro fático, uma vez que o conflito de interesses originário foi definitivamente pacificado pela via administrativa interna da empresa.

21. Requer-se, portanto, o reconhecimento incontinenti da perda superveniente do objeto, culminando no arquivamento imediato dos presentes autos, sem qualquer anotação desabonadora em nome da defendente.

III. DA IMPOSSIBILIDADE DE INCLUSÃO NO CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

22. O documento de notificação expedido por esta respeitável Coordenadoria faz menção expressa à possibilidade de inclusão da empresa nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamações Fundamentadas, em observância ao artigo 44 da Lei nº 8.078/90. Sobre este ponto nevrálgico, a Defendente requer a máxima atenção desta Diretoria Executiva para a adequada classificação do presente expediente administrativo.

23. O Cadastro de Reclamações Fundamentadas é um instrumento de extrema relevância social, destinado a informar a coletividade acerca do comportamento mercadológico dos fornecedores. Contudo, a inclusão de um registro como "Reclamação Fundamentada Não Atendida" ostenta um caráter manifestamente punitivo e estigmatizante, devendo ser reservado exclusivamente para os casos em que o fornecedor, de forma recalcitrante, nega-se a cumprir os ditames legais e ignora os direitos cristalinos do consumidor mesmo após a intervenção do órgão de defesa.

24. No caso em apreço, o cenário fático e documental demonstra diametralmente o oposto. A Delta Comércio de Móveis Ltda acolheu a insatisfação, promoveu visita técnica à residência do cliente, buscou a troca junto ao fabricante e, diante da morosidade deste último e do pedido de devolução formulado pelo consumidor, procedeu espontaneamente ao estorno integral e definitivo do valor da compra no dia 11 de fevereiro de 2026, conforme comprovante anexo que detalha a devolução de R\$ 1.277,15 via máquina Getnet.

25. Portanto, em obediência à estrita legalidade e à verdade dos fatos, caso este órgão entenda por não arquivar de plano o processo por perda de objeto, requer-se que, obrigatoriamente, a presente reclamação seja classificada e lançada nos sistemas internos e públicos única e exclusivamente sob a rubrica de **RECLAMAÇÃO RESOLVIDA** ou **RECLAMAÇÃO ATENDIDA**.

26. A classificação diversa configuraria um gravame desproporcional, injusto e desconectado da realidade fática provada nos autos, penalizando uma empresa que pautou sua conduta pela absoluta boa-fé, celeridade e respeito incondicional aos direitos do consumidor maracanauense.

IV. DOS REQUERIMENTOS FINAIS E CONCLUSÃO

27. Ex positis, diante de toda a extensa fundamentação fática e jurídica minuciosamente delineada, consubstanciada na comprovação irrefutável de que a obrigação foi integralmente satisfeita e o valor devido foi totalmente estornado à operadora do cartão de crédito do reclamante de forma voluntária e prévia, a DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA requer a Vossa Senhoria que se digne a acolher os seguintes pedidos:

a) O recebimento, conhecimento e total acolhimento da presente Defesa Administrativa, por ser tempestiva e estar instruída com a prova documental cabal da resolução do litígio, notadamente o comprovante de cancelamento da transação financeira originária, emitido pela rede Getnet (ARN 74894276042113557270783);

b) O acolhimento da tese preliminar para reconhecer e declarar a superveniente perda do objeto do presente procedimento administrativo, tendo em vista o cumprimento espontâneo e integral do pedido formulado pelo consumidor (estorno do valor pago), determinando-se, por conseguinte, o **ARQUIVAMENTO DEFINITIVO** do feito, sem qualquer ônus, penalidade administrativa ou sanção pecuniária em desfavor da empresa ora defendente;

c) Na remota hipótese de não acolhimento do pedido de arquivamento liminar, requer-se, no mérito, que seja julgada totalmente improcedente qualquer pretensão punitiva contra a reclamada, atestando-se a ausência de infração consumerista diante da conduta de boa-fé, diligência e resolução prévia demonstrada pela empresa;

d) Caso o processo prossiga para fins de registro estatístico e cadastral nos termos do artigo 44 da Lei nº 8.078/90 e do Decreto 2.181/97, requer-se expressamente que a presente demanda seja classificada nos Sistemas Nacional, Estadual e Municipal de Defesa do Consumidor (SINDEC/Proconsumidor) como **RECLAMAÇÃO ATENDIDA** ou **RECLAMAÇÃO RESOLVIDA**, rechaçando-se de forma peremptória qualquer apontamento como "não atendida" ou que configure desabono à imagem corporativa da empresa perante o mercado e os consumidores;

28. Requer-se, por fim, que as publicações pertinentes ao presente processo sejam feitas, exclusivamente, em nome do advogado **RODRIGO SILVEIRA LIMA** inscrito na OAB/CE sob o nº 19.187, sob pena de nulidade (artigo 272, §5º do Código de Processo Civil).

Nestes termos,
Espera deferimento,
Fortaleza, 20 de fevereiro de 2026.

JOSÉ LUCIANO SOLON DIAS JÚNIOR
OAB/CE Nº. 21.944

VICTOR RÉGIS BRASIL E SILVA
OAB/CE Nº. 21.936

RODRIGO SILVEIRA LIMA
OAB/CE Nº. 19.187

DANIEL DE ARAÚJO MAGALHÃES
OAB/CE Nº. 49.744



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA

NÚMERO DE INSCRIÇÃO 04.170.821/0030-61 FILIAL	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA 02/01/2020
NOME EMPRESARIAL DELTA COMERCIO DE MOVEIS LTDA		
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) *****		PORTE DEMAIS
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL 47.54-7-01 - Comércio varejista de móveis		
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS 46.49-4-04 - Comércio atacadista de móveis e artigos de colchoaria 47.52-1-00 - Comércio varejista especializado de equipamentos de telefonia e comunicação 47.53-9-00 - Comércio varejista especializado de eletrodomésticos e equipamentos de áudio e vídeo 47.89-0-99 - Comércio varejista de outros produtos não especificados anteriormente 49.30-2-01 - Transporte rodoviário de carga, exceto produtos perigosos e mudanças, municipal. 61.20-5-01 - Telefonia móvel celular 74.90-1-04 - Atividades de intermediação e agenciamento de serviços e negócios em geral, exceto imobiliários 82.99-7-99 - Outras atividades de serviços prestados principalmente às empresas não especificadas anteriormente		
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA 206-2 - Sociedade Empresária Limitada		
LOGRADOURO R SENADOR POMPEU	NÚMERO 194	COMPLEMENTO *****
CEP 63.100-080	BAIRRO/DISTRITO CENTRO	MUNICÍPIO CRATO
UF CE		
ENDEREÇO ELETRÔNICO SETORFISCAL@LOJASTOPMOVEIS.COM.BR	TELEFONE (85) 3194-6527	
ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) *****		
SITUAÇÃO CADASTRAL ATIVA	DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL 02/01/2020	
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL		
SITUAÇÃO ESPECIAL *****	DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****	

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 2.119, de 06 de dezembro de 2022.

Emitido no dia **19/02/2026** às **09:43:16** (data e hora de Brasília).

Página: 1/1