



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.04.0564.001.00048-3

**Data/Hora de Abertura:** 27/04/2026 às 11:46:12

**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:** LUCILENE DE BRITO VENTURA SALES

**CPF do Consumidor:** 018.762.583-22

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
DULARE MOVEIS JUAZEIRO	DULARE MOVEIS EIRELI	18.796.017/0004-05	26.04.0564.001.00048-301

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Demais Produtos

**Assunto:** Móveis e Colchões

**Problema:** Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

**Relato:**

Relata a consumidora que, em setembro de 2025, adquiriu um guarda-roupa junto à empresa reclamada, pelo valor total de R\$ 1.767,00 (mil setecentos e sessenta e sete reais), por meio do site.



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

Informa que, quando a mercadoria chegou, após a montagem e decorrido o período de uma semana, ao realizar a limpeza do produto, constatou que o mesmo apresentava o fundo torto, solto e com presença de mofo.

Ao procurar a agência da reclamada no município, foi informada pela gerente de que seriam enviadas peças para o conserto do produto, sem, contudo, ser estabelecido qualquer prazo para a solução do problema. A consumidora ressalta que, até a presente data, limita-se a receber a informação de que sua demanda foi encaminhada ao fabricante, sem que lhe sejam fornecidos maiores esclarecimentos.

Diante da ausência de resolução e sentindo-se prejudicada, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.

**Pedido:**

Ante o exposto, requer a consumidora a devolução do valor pago ou, alternativamente, a substituição do produto por outro novo em perfeitas condições de uso.

**TRATATIVAS**

---

27/04/2026 - **Audiência**

**Situação:** Aberta