

**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:** 25.04.0564.001.00009-3**Data/Hora de Abertura:** 03/04/2025 às 11:53:54**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:** RITA DE CASSIA QUEIROZ CAVALCANTE**CPF do Consumidor:** 674.886.763-00**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	25.04.0564.001.00009-301

10 033.50494730 ✓

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:**

Relata a consumidora que ao adquirir, em 04 de fevereiro de 2025, um guarda roupa, percebeu no ato da entrega que o guarda roupa estava com a porta de vidro rachada. Ao entrar em comunicação com a reclamada, lhe foi informada que já fora solicitada uma nova peça que vinha de outro estado dentro de um prazo de 30 a 40 dias. Atualmente, o prazo já fora extrapolado, quase completando 2 meses, e cada tentativa de comunicação, a informam que as peças já foram solicitadas e que estão a caminho. Sem maiores detalhes e com a empresa ora reclamada



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

apenas lhe dando isso de resposta, a consumidora se dirigiu até a sede deste órgão para uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer a troca da peça, não sendo possível, a troca por um produto novo ou a restituição dos valores pagos.

TRATATIVAS

03/04/2025 - Audiência

Situação: Aberta