

**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:** 25.03.0564.001.00009-3**Data/Hora de Abertura:** 10/03/2025 às 14:13:45**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** ISLANDIA CELIA DOS SANTOS CARVALHO MILFONT**CPF do Consumidor:** 000.873.953-63**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
ALFA COMERCIO DE COLCHOES	ALFA COMERCIO VAREJISTA DE ARTIGOS DE COLCHOARIA LTDA	36.019.809/0001-02	25.03.0564.001.00009-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

4002792095713R ✓

Como Comprou/Contratou: Loja física**Área:** Demais Produtos**Assunto:** Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)**Problema:** Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia**Relato:**

Relata a parte consumidora que, no dia 24 de outubro de 2024, realizou, junto à loja Ortobom, a compra de 2 (dois) travesseiros Viscopur, no valor de R\$ 300,00 (trezentos reais), e também adquiriu 2 (dois) protetores de travesseiro impermeáveis, no valor de R\$ 96,18 (noventa e seis



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

reais e dezoito centavos). A forma de pagamento foi à vista, em dinheiro, em espécie. A consumidora informa que, no ato da compra, foi informada de que os produtos possuíam garantia de 1 (um) ano e que eram imunes a fungos e manchas. No entanto, após 3 (três) meses de uso, notou que os produtos apresentavam diversas manchas. Diante disso, solicitou a troca por meio do SAC e foi informada de que a substituição seria possível, devendo comparecer à loja. Porém, ao chegar ao estabelecimento, foi informada de que a troca não poderia ser realizada, pois os produtos estavam manchados e a garantia cobria apenas deformações na espuma. A reclamante afirma que, no momento da compra, não foi informada de que manchas não seriam motivo para troca. Por esse motivo, compareceu à sede deste órgão para resolver sua demanda de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto a consumidora requer a troca do produto ou a devolução do valor já pago.

TRATATIVAS

10/03/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta