



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00013-3

Data/Hora de Abertura: 07/07/2026 às 14:42:25

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARILENE PEREIRA MELO

CPF do Consumidor: 031.486.473-35

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
AGNUS DEI	G DE B LUCAS COSMETICOS EIRELI	22.098.543/0001-26	26.07.0564.001.00013-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Produtos

Assunto: Móveis e Colchões

Problema: Não entrega / demora na entrega do produto

Relato:

Relata a consumidora que, em 04/05/2026, adquiriu junto à fornecedora reclamada um kit de móveis para salão de beleza, pelo valor de R\$ 4.700,00 (quatro mil e setecentos reais), sendo-lhe informado que o prazo de entrega seria de 20 (vinte) a 30 (trinta) dias úteis.



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

Afirma que, transcorrido o prazo informado, em 17/06/2026, entrou em contato com a fornecedora para obter informações acerca da entrega dos produtos, ocasião em que foi informada de que os móveis ainda não estavam prontos, inexistindo previsão para a conclusão da fabricação e consequente entrega.

Diante do descumprimento do prazo inicialmente pactuado, relata que solicitou a restituição dos valores pagos. Contudo, a fornecedora propôs, como alternativa, o empréstimo de um kit de móveis pertencente ao mostruário da empresa, para utilização provisória até a finalização da fabricação dos móveis adquiridos. A consumidora informa que aceitou a proposta por já possuir atendimentos previamente agendados, recebendo o referido kit provisório em 19/06/2026.

Entretanto, aduz que, até a presente data, não recebeu os móveis adquiridos nem lhe foi apresentada qualquer previsão concreta para sua entrega. Afirma que, sempre que busca informações junto à fornecedora, não obtém resposta conclusiva quanto à data de disponibilização dos produtos, permanecendo apenas com o kit provisório.

Informa que, na data de 07/07/2026, permanece sem previsão de entrega dos móveis adquiridos, situação que vem lhe causando prejuízos ao exercício de sua atividade profissional e transtornos decorrentes do descumprimento da oferta.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

Pedido: Requer a consumidora o cumprimento da oferta, com a entrega imediata do kit de móveis adquirido, em perfeitas condições e conforme as especificações contratadas. Subsidiariamente, na hipótese de impossibilidade de cumprimento da obrigação, requer o desfazimento do negócio, com a restituição integral e imediata do valor pago, correspondente a R\$ 4.700,00 (quatro mil e setecentos reais).

TRATATIVAS

07/07/2026 - Audiência

Situação: Aberta