



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: 25.08.0564.001.00051-3

Data/Hora de Abertura: 25/08/2025 às 08:32:48

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: ANTONIO ROBERTO MAIA LEITE

CPF do Consumidor: 026.740.053-51

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
MOVEIS KAPPESBERG	GRUPO K1 S.A.	00.912.882/0001-61	25.08.0564.001.00051-301
TOP MÓVEIS- MARACANAÚ	DELTA COMERCIO DE MOVEIS LTDA	04.170.821/0042-03	25.08.0564.001.00051-302

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:

O consumidor relata que, no dia 04 de junho de 2025, adquiriu dois (2) guarda-roupas na loja Top Móveis, localizada em Maracanaú, pelo valor total de R\$ 2.876,00 (dois mil oitocentos e setenta e



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

seis reais). Um dos guarda-roupas foi pago à vista e o outro foi parcelado.

No dia da montagem, o consumidor constatou que ambos os produtos apresentavam defeitos, como peças quebradas e portas tortas. Imediatamente, comunicou o ocorrido ao montador, que prontamente entrou em contato com o gerente da loja fornecedora. Este, por sua vez, informou que solicitaria à fabricante as peças para substituição, mas não forneceu qualquer prazo para a resolução do problema.

Desde então, o consumidor tem comparecido regularmente à loja para cobrar um posicionamento do gerente quanto ao envio das referidas peças. No entanto, não obtém qualquer resposta concreta, sendo constantemente deixado sem informações claras e precisas.

Cansado da falta de comprometimento e da ausência de solução por parte da empresa, o consumidor procurou este órgão de defesa do consumidor em busca de uma solução eficaz para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer a substituição dos produtos por novos, em perfeitas condições de uso, ou, alternativamente, a devolução integral dos valores pagos, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor.

TRATATIVAS

25/08/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta