

PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00024-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor GILMAR CARNEIRO FEITOSA em face do fornecedor INDUSTRIA CEARENSE DE COLCHÕES E ESPUMAS, através da qual expõe que em 22/04/2025, adquiriu uma cama infantil com colchão e base na loja do fornecedor, situada no North Shopping Maracanaú. No ato da entrega, não recebeu a nota fiscal, sendo-lhe fornecido apenas o pedido de compra. Informa ainda que o vendedor tentou cobrar valor de frete não previamente acordado, o que foi recusado. Durante a montagem, constatou-se a ausência dos pés da cama, obrigando o consumidor a retirá-los pessoalmente na loja. Posteriormente, verificou-se incompatibilidade nas dimensões da estrutura, impossibilitando o correto encaixe das peças. Ao procurar solução, foi informado que a responsabilidade seria da fábrica, a qual, mesmo após envio de documentação por e-mail, não prestou retorno. O consumidor retornou a loja, onde foi prometida solução em prazo determinado, o qual foi descumprido. A vistoria técnica foi realizada com atraso e em horários inadequados, ensejando a recusa no atendimento. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita o desfazimento do negócio, com a consequente restituição integral do valor pago.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na oportunidade, esclareceu que determinado insumo para a fabricação do colchão estava faltando no momento da compra e que, após o recebimento do novo carregamento, a produção estaria agendada para o dia 13/12/2024, dado o supracitado prazo de 15 (quinze) dias para a efetivação da entrega dos produtos requeridos. Não obstante, a fabricante informou que as tratativas para a efetiva entrega dos produtos já estão sendo realizadas, com previsão de entrega para 15/07/2025. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 17 de julho de 2025, conforme certidão constante às fls. 59 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA.**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 26 de setembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor acerca informando a falta de insumo para fabricação do produto e a previsão de entrega dos produtos, bem como a ausência da parte reclamante na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 59, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA.**

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 26 de setembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú