

**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:** 25.01.0564.001.00014-3**Data/Hora de Abertura:** 07/01/2025 às 12:35:28**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS SILVA SOARES RODRIGUES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** LUIZ MONTEIRO DA SILVA**CPF do Consumidor:** 408.359.013-00**Nome do Procurador:** IRAMAR ALVES DA SILVA**CPF do Procurador:** 017.756.833-03**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	25.01.0564.001.00014-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Demais Serviços**Assunto:** Móveis e Colchões**Problema:** Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia**Relato:**

Relata o consumidor que efetuou uma compra na loja TOP MÓVEIS de Maracanaú, em 28/10/2024, de um KIT CAPRI CHOCOLATE ESCURO SOFÁ 3 LUG + 02 POLT RIAD + PUFF

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

SUEDE FINEZZI. Tal produto foi entregue em sua residência pela própria loja em 30/10/2024. No entanto, uma das poltronas foi entregue com defeito. Uma das "pernas" estava menor e, por isso, ficava balançando, ou seja, não ficava firme na superfície plana. O consumidor comunicou ao gerente Henrique da loja, pessoalmente, no outro dia (31/10). O gerente, após ver o vídeo da poltrona defeituosa, informou que logo a troca seria feita. O consumidor ao sair da loja foi informado pela vendedora Adriana que a troca ocorreria em 15 dias úteis. Após esse prazo, o consumidor procurou o gerente que informou que a troca na verdade ocorreria em 30 dias úteis. Após passar esse segundo prazo e a troca não ter ocorrido, o gerente passou mais uns três prazos e também não foram cumpridos. Em 28/12/24, o gerente Henrique informou que já estava tudo certo com a troca e que ela ocorreria até dia 02/01/25, no máximo. Ocorre que, em 02/01/25, ao entrar em contato com o SAC da Reclamada, Adriana, bem como a Ouvidoria, Karla, essas informaram ao consumidor que sequer havia o produto no estoque, assim como não havia prazo para chegar. A reclamada culpa a empresa Finezzi por não entregar o produto em seu estoque. A Ouvidoria deu um novo prazo mas o consumidor supõe ser apenas mais uma promessa a não ser cumprida. Até o momento, o consumidor permanece com a poltrona defeituosa em sua residência.

Pedido:

Desta forma, mediante essa situação, requer o consumidor a imediata troca do produto, de modo a evitar novos transtornos futuros para ambas as partes; e a análise desse órgão à empresa TOP MÓVEIS por desrespeitar o art 18 do CDC, mesmo que a troca seja feita após a data da abertura dessa reclamação.

TRATATIVAS**07/01/2025 - Audiência****Situação: Aberta**