



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: 25.07.0564.001.00003-3

Data/Hora de Abertura: 01/07/2025 às 09:43:08

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: FRANCISCA LÚCIA DE OLIVEIRA MONTEIRO

CPF do Consumidor: 219.989.063-53

Nome do Procurador: MARIA ROSÉLIA OLIVEIRA

CPF do Procurador: 519.168.783-34

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
VIA VAREJO S/A	VIA VAREJO S/A	33.041.260/1745-88	25.07.0564.001.00003-301

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:

A consumidora informa que compareceu à Loja Casas Bahia com o objetivo de adquirir um armário. No atendimento presencial, foi orientada pela vendedora a realizar a compra por meio do site da loja, sob a alegação de que o preço online seria mais vantajoso. Assim, com o auxílio da



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

própria vendedora, a compra foi efetivada pela internet no dia 15 de abril de 2025, conforme Nota Fiscal nº 2359050.

Após o recebimento do produto, no momento da montagem — realizada por profissional indicado pela própria loja — foi constatado que uma das peças de vidro do armário estava quebrada. O montador, de imediato, enviou mensagens com fotos do dano diretamente à vendedora responsável.

Quatro dias após o ocorrido, a vendedora entrou em contato com a consumidora alegando que o prazo para reclamação já havia expirado e orientou que fosse feito contato diretamente com o fornecedor, repassando um número de telefone. A consumidora, seguindo a orientação, entrou em contato com o fornecedor, mas foi novamente informada de que o prazo havia passado, e que não poderia ser realizado nenhum procedimento.

Diante da negativa, a consumidora retornou à loja física e conversou com a gerente, que realizou uma ligação para registrar a reclamação e solicitou o prazo de 07 (sete) dias úteis para retorno. No entanto, transcorrido o prazo informado, a consumidora não recebeu qualquer resposta da empresa.

Em razão do problema não resolvido, a montagem do armário não foi realizada, gerando transtornos à rotina da consumidora, que permanece com o móvel inutilizável dentro de sua residência, aguardando providências.

Diante do exposto, a consumidora buscou o Procon para uma intermediação e buscar uma solução.

Pedido: Dessa forma, a consumidora requer a troca imediata do armário por outro em perfeitas condições de uso.

TRATATIVAS

01/07/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta