

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00090-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora Maria Lucineide de Souza Oliveira em face da empresa Indústria Cearense de Colchões e Espumas, referente à aquisição de um colchão modelo Pro Saúde Superpocket e uma base Sommier Cori Black, fabricados pela Ortobom, no valor de R\$ 2.913,24 reais, com garantia contratual de 03 anos. No mês de maio de 2025, dentro do prazo de garantia, a consumidora identificou um afundamento irregular nas laterais do colchão. Ao contatar a Ortobom, foi informada de que a garantia foi invalidada devido a uma mancha atribuída ao suor. Discordando da negativa, procurou o Procon. A consumidora solicita a substituição do produto por outro da mesma espécie e em perfeitas condições de uso.

Compulsando os autos, verifica-se que a consumidora, por meio de manifestação registrada à fl. 54, informando que a empresa reclamada atendeu à sua demanda. Diante disso, a reclamação é considerada **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 12 de agosto de 2025.

DAVI CAVALCANTE MOTA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que houve **ACORDO EXTRA PROCON** entre as partes, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 19 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú