

PROCESSO F.A Nº: 2605056400100063301

RECLAMANTE: HUDSON LINDEMBERG DA SILVA MARTINS **CPF:** 022.460.593-30

RECLAMADA 1: LEY INDUSTRIA DE COLCHOES LTDA **CNPJ:** 18.363.125/0001-41

RECLAMADA 2: ESPACO SUBLIME COM. LTDA **CNPJ:** 48.533.840/0001-46

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor HUDSON LINDEMBERG DA SILVA MARTINS em face dos fornecedores LEY INDUSTRIA DE COLCHOES LTDA e ESPACO SUBLIME COM. LTDA, através da qual expõe que adquiriu um colchão e uma base, em 13/11/2025, e que após, aproximadamente, seis meses de uso o colchão passou a apresentar vícios de qualidade, com mola aparente e afundamento localizado, comprometendo sua utilização. Informa que ao acinou a reclamada e requereu a substituição do produto, contudo, a troca foi condicionada ao custeio do frete ou à entrega do bem na loja. Posteriormente, a empresa fornecedora ofertou a substituição no prazo de até 60 dias, proposta não aceita pelo consumidor por considerá-la incompatível com seus direitos consumeristas. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a substituição integral do produto, bem como a emissão de nova nota fiscal com a respectiva garantia.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes.

Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 23 dos autos, o fornecedor apresentou proposta de acordo a substituição integral do produto no prazo de 5 dias corridos. Ainda durante a audiência, o consumidor se manifestou de forma expressa declarando estar de acordo com a proposta ofertada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo acerca da substituição do produto, 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, 01 de julho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiaria Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a realização de acordo e que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 23, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 01 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú