

PROCESSO F.A Nº: 26.01.0564.001.00062-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor PAULO HENRIQUE DA SILVA VIEIRA em face dos fornecedores TOP MÓVEIS-MARACANAÚ – DELTA COMERCIO DE MOVEIS LTDA., SLEEP COLCHOES relata que adquiriu, uma cama modelo Conj. Box Jasmin Plus 108x198x70, conforme Nota Fiscal nº 18100, tendo o produto sido entregue em 02/12/2025. Aduz que, no ato da montagem, constatou que alguns pés se encontravam tortos e, posteriormente, com a utilização regular, o móvel passou a apresentar ruídos excessivos, assemelhados a molas rompidas, indicando possível vício de fabricação. Informa que comunicou o fato ao gerente da loja, encaminhando registros fotográficos. Em 16/01/2026, o preposto da empresa compareceu à sua residência para nova verificação, realizando fotos e vídeos, comprometendo-se a apresentar solução. Todavia, mesmo após comparecimento a loja em 22/01/2026, não houve resolução do problema. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou o cancelamento da compra e o estorno integral do valor pago.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o consumidor apresentou manifestação junto a este órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitando o arquivamento do presente processo em virtude do êxito obtido em sua demanda, tendo celebrado um acordo extra Procon com o fornecedor antes da data da audiência, conforme documento acostado, às fls. 17. Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**. Faça assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Considerando o ACORDO EXTRA PROCON celebrado entre as partes, conforme consta na Manifestação administrativa do consumidor às fls. 17, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 26 de fevereiro de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o ACORDO EXTRA PROCON celebrado entre as partes, conforme consta na Manifestação administrativa do consumidor às fls. 17, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 26 de janeiro de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú

Rastreamento

YO 078 843 137 BR



REGISTRADO LÓGICO



Objeto entregue ao destinatário

Pela Unidade de Distribuição, MARACANAU - CE

Nossa entrega atendeu às suas expectativas? Conte pra gente: <https://survey3.medallia.com/?correios-nps-sms-sro&obj=YO078843137BR>

02/03/2026 14:34



Objeto saiu para entrega ao destinatário

MARACANAU - CE

É preciso ter alguém no endereço para receber o carteiro

02/03/2026 09:42



Objeto postado

MARACANAU - CE

24/02/2026 11:24



Etiqueta emitida

BR

Aguardando postagem pelo remetente

24/02/2026 08:20

PROCESSO Nº 26.02.0564.001.00061-301

CERTIDÃO

Certifico para os devidos fins, que a empresa **DELTA COMERCIO DE MOVEIS LTDA.,** foi notificada na data do dia **02/03/2026.**

O referido é verdade e dou fé.

Maracanaú, 16 de março de 2026.


Antonio Andson do Nascimento Melo
Agente Administrativo – Mat. 27446

Rastreamento

YO 078 843 035 BR



REGISTRADO LÓGICO



Objeto entregue ao destinatário

Pela Unidade de Distribuição, CAUCAIA - CE

Nossa entrega atendeu às suas expectativas? Conte pra gente: <https://survey3.medallia.com/?correios-nps-sms-sro&obj=YO078843035BR>

26/02/2026 14:03



Objeto saiu para entrega ao destinatário

CAUCAIA - CE

É preciso ter alguém no endereço para receber o carteiro

26/02/2026 10:38



Objeto postado

MARACANAU - CE

24/02/2026 11:24



Etiqueta emitida

BR

Aguardando postagem pelo remetente

24/02/2026 08:19

PROCESSO N° 26.02.0564.001.00061-302

CERTIDÃO

Certifico para os devidos fins, que a empresa **MAYARA SANTIAGO OLIVEIRA**, foi notificada na data do dia **26/02/2026**.

O referido é verdade e dou fé.

Maracanaú, 16 de março de 2026.


Antônio Andson do Nascimento Melo
Agente Administrativo – Mat. 27446