

PROCESSO F.A Nº: 25.09.0564.001.00072-301

### DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora IVINA FIGUEIREDO DUARTE em face do fornecedor PEREIRA COLCHOES CAUCAIA LTDA, na qual informa que, adquiriu uma cama box conforme Nota Fiscal nº 419. Entretanto, após uma semana de uso, constatou estragos anormais na base, tendo comunicado o fato ao fornecedor, que solicitou o envio de fotos e vídeos para análise, informando que o retorno seria fornecido em até 30 dias. No decorrer desse prazo, a consumidora buscou esclarecimentos e foi informada de que a troca ocorreria em 13/09. Contudo, a loja pediu nova confirmação e, ao contatá-la, a consumidora foi informada de que o caso ainda estava em análise, sem posterior retorno. No dia aprazado, a substituição não foi realizada, permanecendo o produto defeituoso na residência da consumidora, sem qualquer providência por parte do fornecedor. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a substituição do produto adquirido.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que a consumidora 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. 37. Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente reclamação como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 26 de novembro de 2025.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

### DESPACHO

Considerando o ACORDO EXTRA PROCON celebrado entre as partes, conforme consta na Manifestação administrativa da consumidora às fls. 37, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**.

Expedientes Necessários.  
Cumpre-se.  
Maracanaú-CE, 25 de novembro de 2025.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú