



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2606056400100055301

Eu, **MARCIA MARIA DOS ANJOS PESSOA**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que adquiriu junto à fornecedora reclamada um guarda-roupa com portas de correr e espelho. Afirma que a entrega e a montagem do produto foram realizadas por técnicos indicados pela fornecedora, tendo o móvel sido instalado no quarto de sua filha, sem que fossem constatadas irregularidades naquele momento.

Aduz que, após certo período de utilização, o espelho fixado em uma das portas de correr desprende-se da estrutura do móvel, ocasionando também o desacoplamento da própria porta, impossibilitando sua adequada utilização. Informa, ainda, que foi possível verificar resíduos da substância adesiva utilizada na fixação do espelho, o que, em seu entendimento, evidencia falha na montagem ou na fabricação do produto.

Diante da situação, entrou em contato com a Casas Bahia para comunicar o vício apresentado e solicitar a reparação do móvel. Contudo, foi informada de que a garantia contratual havia expirado, sendo orientada a entrar em contato diretamente com a fabricante, cujos dados lhe foram fornecidos.

Relata que seguiu as orientações recebidas e contactou a fabricante, ocasião em que foi informada de que seria encaminhado um técnico para realizar a substituição da porta de correr com espelho, no prazo de 15 (quinze) dias.

Entretanto, transcorrido o prazo informado, nenhum técnico compareceu ao local. Afirma que realizou diversas novas tentativas de contato com a fabricante, porém não obteve solução efetiva para a demanda. Sustenta que, em algumas oportunidades, foi informada de que a situação seria analisada e, em outras, apenas lhe foi solicitado que aguardasse por prazo indeterminado, sem qualquer previsão concreta para o atendimento.

Diante da ausência de solução administrativa por parte da fornecedora e da fabricante, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.



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

Pedido: Requer a consumidora o envio de assistência técnica para a realização do reparo definitivo do produto, mediante a substituição da porta de correr com espelho e o restabelecimento das condições adequadas de uso e funcionamento do guarda-roupa, sem quaisquer ônus adicionais.

DATA DE RETORNO: 07/07/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 26 de Junho de 2026.

Consumidor(a): _____
MARCIA MARIA DOS ANJOS PESSOA