



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.07.0564.001.00024-3

Data/Hora de Abertura: 07/07/2025 às 15:24:47

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: GILMAR CARNEIRO FEITOSA

CPF do Consumidor: 042.834.673-16

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Indústria Cearense de Colchões e Espumas	INDÚSTRIA CEARENSE DE COLCHÕES E ESPUMAS LTDA	02.748.357/0001-88	25.07.0564.001.00024-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Móveis e Colchões

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:

Relata o consumidor que, em 22 de abril de 2025, realizou a compra de uma cama infantil com colchão modelo *Aux Nobuck Gray* e base *Sommier Cori Gray Vaz*, na loja Ortobom situada no



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

North Shopping Maracanaú.

No ato da entrega do produto, não foi fornecida a nota fiscal, tendo sido entregue apenas o produto e, como comprovante, o pedido emitido no momento da compra. Ainda durante a entrega, o vendedor solicitou o pagamento do frete, o que foi recusado pelo consumidor, uma vez que tal cobrança não havia sido previamente acordada.

Ao iniciar a montagem da cama, o consumidor constatou a ausência dos pés do móvel, sendo necessário deslocar-se pessoalmente até a loja para retirá-los. Ao dar continuidade à montagem, foi verificado que a parte inferior da estrutura apresentava dimensão incompatível, impedindo o encaixe correto das peças.

Diante do problema, o consumidor entrou em contato com a loja, que informou se tratar de responsabilidade da fábrica. Esta, por telefone, solicitou o envio de documentação por e-mail, o que foi prontamente atendido pelo consumidor. No entanto, não houve qualquer resposta por parte da fabricante.

Em nova tentativa de resolução, o consumidor retornou à loja, onde foi atendido por uma vendedora e a mesma entrou em contato com o gerente, que solicitou um prazo para solucionar a demanda. Durante esse período, o vendedor apresentou algumas alternativas, as quais não foram aceitas pelo consumidor por não atenderem de forma adequada ao problema apresentado. Reforça-se que, novamente, foi solicitada a nota fiscal da compra, sem que houvesse atendimento à solicitação.

No prazo acordado, o gerente informou que havia sido aberto um protocolo e que seria necessário aguardar cinco dias úteis para a realização de vistoria técnica. Ocorre que o prazo foi descumprido. Somente sete dias após o vencimento do prazo estipulado, um funcionário da Ortobom compareceu à residência do consumidor às 19h, fora do horário comercial, o que motivou a recusa do atendimento. No dia seguinte, o mesmo funcionário retornou à residência sem aviso prévio, ocasião em que o atendimento foi novamente recusado.

Diante das falhas sucessivas no atendimento e da ausência de solução adequada e tempestiva por parte da loja e da fábrica, o consumidor procurou o Procon a fim de buscar uma solução eficaz para o impasse, tendo em vista que sua filha permanece impossibilitada de utilizar a cama adquirida.

Pedido: Diante do exposto, requer o consumidor o desfazimento do negócio, com a consequente restituição integral do valor pago.

TRATATIVAS

07/07/2025 - **Carta**

Situação: Aberta