

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA****Número de Atendimento:** 2503056400100009301

Ao representante legal de:

DADOS DO FORNECEDOR**Razão Social:** ALFA COMERCIO VAREJISTA DE ARTIGOS DE COLCHOARIA LTDA**Nome Fantasia:** ALFA COMERCIO DE COLCHOES**CPF/CNPJ:** 36.019.809/0001-02**Endereço de Correspondência:** Rua João de Alencar - LETRA A - Número 90 - Centro - Maracanaú - CE - 61900-150**Telefone Institucional:** (85) 8741-3236

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **09/04/2025 às 09:45** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado, para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)**Consumidor(a):** ISLANDIA CELIA DOS SANTOS CARVALHO MILFONT –**CNPJ/CPF:** 000.873.953-63**Endereço:** Rua 19 - 60 - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-190**Telefone:** (85) 98887-6872**E-mail:** ISLANDIA198409@GMAIL.COM**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****Relato:**

Relata a parte consumidora que, no dia 24 de outubro de 2024, realizou, junto à loja Ortobom, a compra de 2 (dois) travesseiros Viscopur, no valor de R\$ 300,00 (trezentos reais), e também adquiriu 2 (dois) protetores de travesseiro impermeáveis, no valor de R\$ 96,18 (noventa e seis reais e dezoito centavos). A forma de pagamento foi à vista, em dinheiro, em espécie. A consumidora informa que, no ato da compra, foi informada de que os produtos possuíam garantia de 1 (um) ano e que eram imunes a fungos e manchas. No entanto, após 3 (três) meses de uso, notou que os produtos apresentavam diversas manchas. Diante disso, solicitou a troca por meio do SAC e foi informada de que a substituição seria possível, devendo comparecer à loja. Porém,

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

ao chegar ao estabelecimento, foi informada de que a troca não poderia ser realizada, pois os produtos estavam manchados e a garantia cobria apenas deformações na espuma. A reclamante afirma que, no momento da compra, não foi informada de que manchas não seriam motivo para troca. Por esse motivo, compareceu à sede deste órgão para resolver sua demanda de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto a consumidora requer a troca do produto ou a devolução do valor já pago.

Maracanaú/CE, 10 de Março de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por (assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____