



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2505056400100090301

Eu, **MARIA LUCINEIDE DE SOUZA OLIVEIRA**, 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, em 21 de novembro de 2022, junto à empresa Alfa Comércio de Colchões de Cochoaria Ltda, um colchão modelo "Pro Saúde Superpocket 22 25x" e uma base "Sommier Cori Black 300x19", ambos fabricados pela empresa Ortobom, pelo valor total de R\$ 2.913,24 (dois mil, novecentos e treze reais e vinte e quatro centavos).

O produto adquirido possui garantia contratual de 03 (três) anos, conforme informado no ato da compra e também nas condições de garantia do fabricante.

Contudo, no mês de maio de 2025, ainda dentro do prazo de garantia, a requerente identificou um afundamento irregular nas laterais do colchão, o que compromete sua qualidade, conforto e funcionalidade.

Diante do problema, a consumidora entrou em contato com o serviço de atendimento da Ortobom, tendo sido orientada a encaminhar imagens do produto para avaliação técnica. Após o envio das fotografias, a fabricante indeferiu o pedido de garantia sob a alegação de que o colchão apresentava uma mancha, atribuída ao suor, e que, por este motivo, o produto estaria com a garantia invalidada. Diante da negativa e discordando do indeferimento, a consumidora procurou o Procon, para buscar uma solução eficaz.

Pedido:

A consumidora requer:

A substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso.

DATA DE RETORNO: 10/06/2025, às 10:00 horas



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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, 29 de Maio de 2025.

Consumidor(a): _____
MARIA LUCINEIDE DE SOUZA OLIVEIRA