



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: 25.05.0564.001.00011-3

Data/Hora de Abertura: 07/05/2025 às 09:43:50

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: FRANCISCA FERNANDES DE LIMA CRUZ

CPF do Consumidor: 549.249.603-49

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
TOP MÓVEIS-MARACANAÚ	DELTA COMERCIO DE MOVEIS LTDA	04.170.821/0042-03	25.05.0564.001.00011-301

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 consumidora que realizou a compra de uma cômoda (cômoda flora 4130-134 amêndoa 4 gavetas 1 porta com rodízios de móvel), na loja Delta Comércio de Móveis Ltda (Top móveis), no dia 31/03/2025 e nº de nota fiscal 12.097, no valor de R\$ 672,14 (Seiscentos e setenta e dois reais e quatorze centavos) , na seguinte forma de pagamento : R\$ 278,80 (Duzentos e setenta e



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

oito reais e oitenta centavos) no pix e R\$ 393,34 (Trezentos e noventa e três reais e trinta e quatro centavos) no cartão de crédito, parcelado em 3 vezes. Continua a consumidora, que, no recebimento do móvel, verificando o ato da montagem, percebeu a falta de uma peça (parte inferior da gaveta) e também que outras vieram danificadas. Logo se dirigiu até a loja e foi informada pelo gerente que seriam solicitadas peças novas e foi dado um prazo para chegada das mesmas para o dia 06/05/2025. Relata também que questionou sobre a possível troca do móvel ou reembolso do valor pago, pois entende que só a troca das peças não resolveria o problema, já que são muitas peças danificadas. Visando que o prazo se excedeu e não obtendo comunicação por parte da reclamada, veio até este órgão para uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto e para evitar mais transtornos, requer a reclamante o reembolso dos valores pagos.