

**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:** 2501056400100014301

Ao representante legal de:

DADOS DO FORNECEDOR**Razão Social:** DELTA COMERCIO DE MOVEIS LTDA**Nome Fantasia:** TOP MÓVEIS- MARACANAÚ**CPF/CNPJ:** 04.170.821/0042-03**Endereço de Correspondência:** Rua 13 - 645 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-260**Telefone Institucional:** (85) 3194-6527**E-mail Institucional:** SETORCONTABIL@LOJASTOPMOVEIS.COM.BR

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 **06/02/2025 às 09:00** 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):** LUIZ MONTEIRO DA SILVA – **CNPJ/CPF:** 408.359.013-00**Endereço:** Rua 80 - 205 - Senador Carlos Jereissati - Pacatuba - CE - 61814-240**Telefone:** (85) 99630-2252**E-mail:** iramarsilva88@gmail.com**Procurador(a):** IRAMAR ALVES DA SILVA – **CPF:** 017.756.833-03**Telefone:** (85) 99630-2252**E-mail:** IRAMARSILVA88@GMAIL.COM**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****Relato:**

Relata o consumidor que efetuou uma compra na loja TOP MÓVEIS de Maracanaú, em 28/10/2024, de um KIT CAPRI CHOCOLATE ESCURO SOFÁ 3 LUG + 02 POLT RIAD + PUFF SUEDE FINEZZI. Tal produto foi entregue em sua residência pela própria loja em 30/10/2024. No entanto, uma das poltronas foi entregue com defeito. Uma das "pernas" estava menor e,

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

por isso, ficava balançando, ou seja, não ficava firme na superfície plana. O consumidor comunicou ao gerente Henrique da loja, pessoalmente, no outro dia (31/10). O gerente, após ver o vídeo da poltrona defeituosa, informou que logo a troca seria feita. O consumidor ao sair da loja foi informado pela vendedora Adriana que a troca ocorreria em 15 dias úteis. Após esse prazo, o consumidor procurou o gerente que informou que a troca na verdade ocorreria em 30 dias úteis. Após passar esse segundo prazo e a troca não ter ocorrido, o gerente passou mais uns três prazos e também não foram cumpridos. Em 28/12/24, o gerente Henrique informou que já estava tudo certo com a troca e que ela ocorreria até dia 02/01/25, no máximo. Ocorre que, em 02/01/25, ao entrar em contato com o SAC da Reclamada, Adriana, bem como a Ouvidoria, Karla, essas informaram ao consumidor que sequer havia o produto no estoque, assim como não havia prazo para chegar. A reclamada culpa a empresa Finezzi por não entregar o produto em seu estoque. A Ouvidoria deu um novo prazo mas o consumidor supõe ser apenas mais uma promessa a não ser cumprida. Até o momento, o consumidor permanece com a poltrona defeituosa em sua residência.

Pedido:

Desta forma, mediante essa situação, requer o consumidor a imediata troca do produto, de modo a evitar novos transtornos futuros para ambas as partes; e a análise desse órgão à empresa TOP MÓVEIS por desrespeitar o art 18 do CDC, mesmo que a troca seja feita após a data da abertura dessa reclamação.

Maracanaú/CE, 07 de Janeiro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por (assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____