

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ****TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR****Número de Atendimento:** 2503056400100009301**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**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)****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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **09/04/2025 às 09:45** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

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, 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.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

Notificamos ainda que V.S.^a deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 10 de Março de 2025 .

LUCAS RODRIGUES FREIRE

LUCAS RODRIGUES FREIRE - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
**Diretora Executiva
Procon - Maracanaú**

Recebi a presente notificação nesta data: 10/03/2025

Ass. do consumidor(a): Islandia Celia dos S. Carvalho Milfont

ISLANDIA CELIA DOS SANTOS CARVALHO MILFONT