



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.06.0564.001.00015-3

Data/Hora de Abertura: 05/06/2025 às 10:38:30

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: FRANCISCO NATANEL SIQUEIRA DOS SANTOS

CPF do Consumidor: 026.633.733-38

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Solar	SOLAR MAGAZINE LTDA	23.708.712/0017-22	25.06.0564.001.00015-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:

Relata o consumidor, que no dia 28/02/2025, adquiriu uma mesa modelo "Thaís Móveis 4 cadeiras 110x70, tampo de granito", conforme consta na Nota Fiscal nº 66699, emitida pela empresa Loja Solar Móveis Eletros Ltda.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

No momento da montagem do produto, foi constatado pelo próprio montador da empresa que um dos parafusos não se encaixava corretamente na base da mesa, o que impediu a fixação adequada do tampo de granito, deixando a mesa instável e imprópria para uso.

Diante da falha, o montador informou a loja sobre o problema e, após o envio de fotos da peça defeituosa, foi registrada a Ordem de Serviço nº 268409, em 12/03/2025, com a promessa de troca da base da mesa em um prazo de 30 a 45 dias.

Contudo, até a presente data (05/06/2025), passados mais de 80 dias da abertura da ordem de serviço, a loja não providenciou a solução do problema, tampouco realizou novo contato com o consumidor.

Pedido: Requer o consumidor a substituição do produto por outro em perfeitas condições.

TRATATIVAS

05/06/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta