

**AO PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (PROCON) DE
MARACANAÚ, CEARÁ.**

DEFESA ADMINISTRATIVA - RESPOSTA À ABERTURA DE RECLAMAÇÃO

PROCESSO Nº 26.09.0564.001.00015-301

RECLAMANTE: PAULA FERREIRA MOREIRA - CPF: 869.254.743-34

RECLAMADA: SOLAR MOVEIS E ELETROS LTDA - CNPJ: 23.708.712/0043-14

SOLAR MÓVEIS E ELETROS LTDA, pessoa jurídica de direito privado, já devidamente qualificada nos autos em questão, com endereço eletrônico juridico@solarmagazine.com.br e procvirtual@valenca.adv.br, vem, por meio dos seus procuradores abaixo assinados, apresentar **DEFESA ADMINISTRATIVA** em face da reclamação proposta por **PAULA FERREIRA MOREIRA**, já qualificada nos autos, pelos fundamentos de fato e de direito abaixo elencados.

I. PREAMBULARMENTE.

I.1. DO INTERESSE DA IMPUGNAÇÃO:

Cumprir observar, de pronto, que esta manifestação se encontra respaldada nos princípios do contraditório e da ampla defesa, princípios fundamentais e inarredáveis, que permeiam o regular processo administrativo, claramente expressos no art. 5º, inciso LV, da Constituição Federal, com o seguinte teor: “aos litigantes, em **processo** judicial ou **administrativo**, e aos acusados em geral são **assegurados o contraditório e ampla defesa**, com os meios e recursos a ela inerentes”.

Demonstrando sua boa-fé em prestar os devidos esclarecimentos do ocorrido ao respeitado órgão, comparece espontaneamente a fim de clarear a situação fática. Como destaca HELLY LOPES MEIRELLES:

A defesa é a garantia constitucional de todos os acusados, em processo judicial ou administrativo e compreende a ciência de contestação e provas, a inquirição e reperguntas de reperguntas de testemunhas e a observância do devido processo legal (due process of law). É um princípio universal nos Estados de Direito, que não admite postergação nem restrições na sua aplicação.

De modo a ratificar os supracitados princípios no que tange ao processo administrativo, os mesmos são mencionados no Art. 2º da Lei 9.784/90, sendo aplicados em qualquer tipo de processo que envolva situações de litígio ou o poder de sanção do Estado sobre as pessoas físicas e jurídicas. Vejamos:

Art. 2º A Administração Pública obedecerá, dentre outros, aos princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, **ampla defesa**, **contraditório**, segurança jurídica, interesse público e eficiência.

Desta feita, a propositura da presente resposta com as informações pertinentes mostra-se como ação razoável e legal para recorrer do ato administrativo em pauta.

II. DA BREVE SÍNTESE DOS FATOS:

Trata-se de reclamação administrativa formulada por PAULA FERREIRA MOREIRA em face de SOLAR MÓVEIS E ELETROS LTDA.

Informa a reclamante que adquiriu, em 25/08/2026, um roupeiro junto à empresa reclamada, tendo o produto sido entregue em 26/08/2026.

Alega que a montagem do produto foi realizada em 31/08/2026 e que, por estar ausente no momento da instalação, esta foi acompanhada por sua filha. Afirma que, ao retornar e verificar o móvel já montado, constatou a existência de parafusos sobrando e peças que não teriam sido utilizadas, levantando dúvidas quanto à correta montagem do roupeiro.

Sustenta, ainda, que algumas partes do armário teriam sido danificadas durante o procedimento de montagem, circunstância que, segundo relata, comprometeria as condições de utilização do produto.

Diante do ocorrido, afirma ter entrado em contato com a loja, ocasião em que a vendedora teria registrado a reclamação e informado que a situação seria analisada. Contudo,

alega que, até o momento da formalização da reclamação administrativa, não teria recebido resposta concreta ou solução para o problema relatado.

A reclamante afirma estar bastante preocupada com a situação, especialmente por possuir fibromialgia, relatando que suas roupas permanecem armazenadas em sacos no chão, uma vez que o roupeiro, segundo sustenta, não apresentaria condições adequadas de uso.

Diante da suposta ausência de solução administrativa, buscou a intervenção do órgão de proteção e defesa do consumidor, requerendo a substituição do produto por outro em perfeitas condições de uso ou, alternativamente, a restituição integral do valor pago.

No entanto, suas pretensões não merecem prosperar nos termos em que apresentadas, sobretudo porque a narrativa constante da reclamação não retrata integralmente a realidade dos fatos, conforme será demonstrado ao longo da presente defesa administrativa, impondo-se, ao final, o reconhecimento da improcedência da reclamação e o consequente arquivamento do presente procedimento.

III. DA REALIDADE DOS FATOS E DOS ESCLARECIMENTOS SOLICITADOS:

Inicialmente, é bastante oportuno esclarecer a problemática apresentada pela Reclamante, porquanto, da forma como exposta, poderia levar este D. Órgão a interpretações incorretas ou deturpadas da realidade. Para tanto, far-se-á a exposição dos fatos como verdadeiramente aconteceram.

A Reclamada é empresa comprometida com a transparência e com a adequada solução das demandas apresentadas por seus consumidores, atuando de forma diligente na busca pela satisfação de seus clientes e pela resolução de eventuais intercorrências relacionadas aos produtos comercializados.

No caso em apreço, tão logo tomou conhecimento dos apontamentos relacionados ao roupeiro adquirido, a empresa prestou o suporte necessário à consumidora, buscando solucionar a situação apresentada. Contudo, mesmo diante do atendimento disponibilizado, a própria Reclamante optou pelo cancelamento da compra, tendo sua solicitação sido devidamente atendida e formalizada por meio de carta de cancelamento, conforme documento anexo.

Em decorrência do cancelamento, a Reclamada também providenciou o recolhimento do produto, conforme comprova o termo devidamente assinado pela própria consumidora, demonstrando que a retirada do móvel foi efetivamente realizada. Ademais, a Reclamante efetuou o pagamento da atualização decorrente do período compreendido entre a aquisição e o cancelamento, no valor de R\$ 23,45 (vinte e três reais e quarenta e cinco centavos), conforme comprovante anexo.

No que se refere à restituição dos valores pagos, cumpre esclarecer que, após a formalização do cancelamento, o processamento do estorno relativo à compra realizada mediante cartão de crédito passa a depender exclusivamente do banco emissor do cartão, responsável pela efetivação do reembolso. Nesse sentido, o prazo informado para processamento é de até 10 (dez) dias úteis, não cabendo à Reclamada realizar diretamente o crédito na fatura da consumidora.

Dessa forma, verifica-se que a Reclamada adotou as providências que lhe competiam, atendendo à solicitação de cancelamento, formalizando a operação e realizando o recolhimento do produto. Eventual pendência quanto à efetivação do estorno deverá ser verificada junto à instituição financeira emissora do cartão, observados os procedimentos e prazos aplicáveis.

Assim, resta demonstrado que a empresa não permaneceu inerte diante da situação narrada, tendo prestado o suporte necessário e atendido à opção manifestada pela própria consumidora, inexistindo fundamento para atribuir à Reclamada responsabilidade por eventual demora no processamento do reembolso pela instituição financeira.

Diante do exposto, requer-se que a presente manifestação seja considerada para fins de reconhecimento das providências adotadas pela Reclamada e, consequentemente, seja determinada a conclusão e o arquivamento da reclamação administrativa, ressalvada eventual necessidade de acompanhamento do processamento do estorno diretamente junto ao banco emissor do cartão.

IV – DA FALTA JUSTIFICADA À AUDIÊNCIA – AUSÊNCIA DE CIÊNCIA:

A ausência da Reclamada na audiência designada para o dia 08/10/2026, às 09h, decorreu de circunstância alheia à sua vontade, uma vez que, embora tenha havido expedição

de notificação, conforme documento anexo, esta foi entregue à administração do Shopping Maracanaú, não tendo sido devidamente repassada à equipe da Solar Móveis e Eletros Ltda.

Dessa forma, a Reclamada não teve ciência efetiva e tempestiva da audiência, o que impossibilitou seu comparecimento, inexistindo qualquer intenção de desatender à convocação deste D. Órgão ou de prejudicar o andamento do procedimento administrativo.

Diante disso, requer-se que a ausência seja relevada, considerando a falha no encaminhamento interno da correspondência e a ausência de conduta deliberada da Reclamada, afastando-se eventuais penalidades decorrentes do não comparecimento e possibilitando-se o regular prosseguimento do procedimento.

V. DOS PEDIDOS:

Diante do exposto, requer deste estimado Órgão:

- a) O recebimento e processamento da presente Defesa Administrativa;
- b) A O acolhimento da justificativa apresentada para a ausência da Reclamada à audiência designada para o dia 08/10/2026, às 09h, considerando que a notificação foi entregue à administração do Shopping Maracanaú e não foi devidamente repassada à Solar Móveis e Eletros Ltda.;
- c) O reconhecimento das providências adotadas pela Reclamada, que atendeu à solicitação de cancelamento da compra, realizou o recolhimento do produto e cumpriu as medidas que lhe competiam, esclarecendo que o processamento do estorno é de responsabilidade da instituição financeira emissora do cartão;
- d) Por fim, o **ARQUIVAMENTO** da reclamação em face da **SOLAR MÓVEIS E ELETROS LTDA.**, sem a imposição de quaisquer sanções administrativas, diante das providências adotadas para solucionar a demanda e da ausência de conduta que justifique a aplicação de penalidades.

Nestes Termos,
Pede Deferimento.

Fortaleza/CE, 16 de outubro de 2026

MÁRCIO RAFAEL GAZZINEO

OAB/CE 23.495

403893

SHOPPING MARACANAÚ

Cliente: 830356-PAULA FERREIRA MOREIRA
Endereço: AVENIDA AVENIDA PASTOR CHAGAS CALDAS, 250
Compl.: CASA AZUL
CPF.: 86925474334
Parc.Atend.: 0-<SEM PARCEIRO>
Endereço:
Compl.:
Motivo: ASSISTENCIA TECNICA
Serviço: SERVIÇO DE ASSISTENCIA TÉCNICA
Produto: 6300-ROUPEIRO SANTOS ANDIRA TOLEDO 6PTS 2GAV 165143-JATOBA/AREIA

Fone: 85992044877
Bairro: JEREISSATI I
Cidade: MARACANAÚ
Insc. Estadual: ISENT0
Fone:
Bairro: NARANIU
Cidade: <SEM DESCRIÇÃO>
Dt Chamada: 03/09/2026
Solicitante: TICIANY.SALES
Dt./Hr. Prevista: 03/09/2026 12:13
Executante: ASSISTENCIA.MOVEIS

Data entrega:

Problema:

*** ENVIEI EMAIL COMO INCONFORMIDADE DE MONTAGEM, COMO NÃO TIVE RETORNO REINVIEI PARA O JURIDICO QUE SOLICITOU O.S ***
"Cliente diz que o montador fez várias no roupeiro cobrindo com adesivos, cliente verificou e retirou, fez furos desnecessários nas gavetas e sobrou ferragens." É necessário ir alguém na casa do cliente para ver peças a serem solicitadas.
Cliente já está sendo orientada pela sua advogada, então agilizar para cliente ser atendida dentro do prazo perante a lei.

RECOLHIMENTO

JOB VISTORIA 403893 MONTADOR FCO CRISTIANO
RETORNO MONTADOR: lateral direita, divisória esquerda, divisória direita, duas prateleiras e os pés e o frontal 14/09/26
SOLICITADO Á FÁBRICA 15/09/26 LÍVIA
(MANUSEIO) PEDIDO FÁBRICA TW18151026
CLIENTE RECLAME AQUI, ESTORNO AUTORIZADO POR RONALD, ENVIAR PAPELÃO E FITA 02/10/26
O.S ENTREGUE AO SETOR PLANEJAMENTO EM 03/10/26 P/ PROGRAMAR ENTREGA DO PAPELÃO
SAC CONFIRMA ENTREGA DO PAPELÃO, DESMONTAGEM PELA DONC JOB 403893 06/10/26 LÍVIA
PRODUTO DESMONTADO E EMBALADO P/RECOLHIMENTO 08/10/26 LÍVIA

DETALHES DA OS

Data de Início:

Hora Inicial: ____

Hora Final: ____

Tempo Gasto:

Intervalo: ____

Descrição

Data Retorno

☐ Ver Anexos

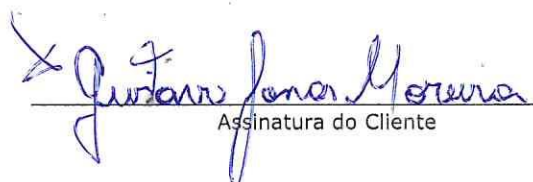
Serviço de montagem:

Declaro que a montagem foi realizada, estando ciente de que qualquer alteração na estrutura física do produto ou mudança do móvel de local onde foi realizado o serviço é de minha responsabilidade.

Serviço de assistência:

Declaro que as informações acima estão de acordo com o que foi por mim relatado, estando ciente de que o produto será vistoriado por um inspetor técnico e que após o laudo será dado a devida tratativa no prazo estabelecido.

____/____/____


Assinatura do Cliente

Assinatura do montador/inspetor

Comprovante de Transferência

dados do pagador

nome do pagador: **SOLAR MOVEIS E ELETROS LTDA**

CPF / CNPJ do pagador: **23.708.712/0001-65**

agência/conta: **6461/12406 - 4**

dados do recebedor

nome do recebedor: **PAULA FERREIRA MOREIRA**

chave: **86925474334**

CPF / CNPJ do recebedor: *****.254.743-****

instituição: **MERCADO PAGO IP LTDA**

dados da transação

valor: **R\$ 23,45**

data da transferência: **14/10/2026**

tipo de pagamento: **PIX TRANSFERENCIA**

mensagem ao recebedor:

identificação no comprovante:

identificação no extrato:

autenticação no comprovante:

DBE0C74AFF4F5962155DB961B0ABC34C595EEA05

ID da transação:

E60701190202610141705DY5UJZ49C64

controle:

000007669376520

transação efetuada em 14/10/2026 às 14:05:45 via Sispag.

São Paulo, 14 de outubro de 2026

À (o) **SOLAR MAGAZINE**

Referente: Cancelamento de transações

Prezado Cliente,

Conforme sua solicitação, a transação abaixo relacionada foi cancelada.

DADOS DA TRANSAÇÃO:

- Data da Venda: **24/08/2026**
- Valor da Venda: **R\$ 1.114,01**
- Data do Cancelamento: **13/10/2026**
- Valor do Cancelamento: **R\$ 1.114,01**
- ARN do Cancelamento: **74894266286138754291189**
- Número do Cartão: **41740225XXXX5437**
- Estabelecimento: **4277962**
- Código de Autorização: **178AR6**
- Plano de Venda: **2100-VENDA DEBITO A VISTA**

Informamos que o crédito do valor cancelado acima, será efetivado pelo banco Emissor de acordo com a data de vencimento de sua fatura.

Guarde este comunicado, pois ele irá auxiliá-lo em seus controles.

Para mais informações ou esclarecimentos, entre em contato com a Central de Relacionamento Getnet.

Atenciosamente,
Equipe Getnet