

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

**DEFESA ADMINISTRATIVA – RESPOSTA ABERTURA DE RECLAMAÇÃO
PROCESSO Nº 25.04.0564.001.00013-301**

RECLAMANTE: FRANCISCO NATANEL SIQUEIRA DOS SANTOS - CPF: 026.633.733-38

RECLAMADA: SOLAR MAGAZINE LTDA- CNPJ: 23.708.712/0017-22

SOLAR MAGAZINE 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 **FRANCISCO NATANEL SIQUEIRA DOS SANTOS**, já qualificado nos autos, pelos fundamentos de fato e de direito abaixo elencados.

I. PREAMBULARMENTE.

I.1. DO INTERESSE DA IMPUGNAÇÃO:

Cumprido 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 perguntas 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 SÍNTESE DOS FATOS NARRADOS:

Trata-se de reclamação apresentada por Francisco Natanel Siqueira dos Santos, em desfavor de SOLAR MAGAZINE LTDA, na qual narra o Reclamante ter adquirido, em 28/02/2025, uma estante e outros produtos da loja reclamada e que a realização da montagem ocorreu em 06/03/2025, pelo montador Wesley, ressaltando que o serviço foi fornecido pela própria loja para montagem.

No entanto, o consumidor relata que a montagem não foi realizada adequadamente e uma peça da estante veio com uma avaria, bem como, afirma que o próprio montador tirou fotos do problema e encaminhou para a loja verificar a disponibilidade da reposição.

Ademais, relata o consumidor que o montador lhe indicou colocar rodas na estante, mesmo sabendo que não é o padrão de fábrica. Assim, o consumidor aceitou e pagou o serviço para o montador, por fora, via cartão de crédito, ressaltando que o montador tinha uma maquina de cartão.

Segue narrando que, após alguns dias, em 15/03/2025, se dirigiu até a loja e questionou sobre a montagem, oportunidade na qual a loja informou que iria enviar uma nova

pessoa ao seu endereço para fazer uma vistoria, no prazo de 7 (sete) dias. Todavia, o reclamante afirma que ninguém apareceu. Além disso, relata que, na mesma data (15/03/2025), a loja lhe deu um prazo de 30 a 45 dias para fornecer um retorno sobre a peça com avaria que foi entregue com a estante.

Ainda, o consumidor alega que foi novamente à loja, em 22/03/2025, oportunidade na qual foi informado que perdeu a garantia, em virtude das rodas que foram instaladas. Ocorre que, o consumidor afirma que não tinha a referida informação e nem o montador o avisou que, ao colocar as rodas na estante, perderia a garantia.

Diante do exposto, requer a troca por uma estante nova ou a devolução do valor pago pela estante.

III. DA REALIDADE DOS FATOS E DOS ESCLARECIMENTOS SOLICITADOS.

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

A Reclamada trata-se de empresa comprometida com a transparência com os seus clientes em todas as operações que realiza, possuindo uma equipe que trabalha de forma diligente para garantir a melhor experiência de compra possível para os consumidores.

Em relação aos fatos narrados, é importante esclarecer que o consumidor efetuou a compra da estante objeto desta reclamação em 28/02/2025. A entrega foi realizada prontamente em 01/03/2025, e a montagem foi concluída em 06/03/2025.

Ato contínuo, após a realização da montagem, o montador realizou o pedido de uma peça, oportunidade na qual, foi aberta a **Ordem de Serviço nº 268410**, para solicitação da peça de número 16 junto à fabricante, no entanto, em que pese a solicitação tenha sido realizada em **12/03/2025**, a peça somente foi enviada pela fabricante do móvel em **23/04/2025**, conforme comprova a ordem de serviço ora anexada.

Observa-se que o atendimento foi prestado pela Solar de forma devida, tendo a empresa agido na busca de uma solução célere, adequada e eficiente. A consumidora foi atendida, a todo momento, pela loja e foi devidamente informada pela empresa reclamada acerca do procedimento e que esta estava apenas no aguardo do retorno da fabricante,

demonstrando a correta assistência à Reclamante e que a loja agiu na mais costumeira diligência.

Ao contrário do que alega o consumidor, inexistente qualquer responsabilidade legal por parte da demandada em proceder com a troca ou reembolso pretendidos, tampouco restou evidenciada qualquer falha na prestação de serviços por parte da Solar.

A Reclamada, na figura de lojista, apenas dispõe de algumas unidades de produtos disponíveis para pronta entrega, dependendo, em muitos casos, dos fabricantes para reposição de estoque, como qualquer outro varejista de móveis e, por esse motivo, não pode ser responsabilizada pela substituição do produto, tampouco por eventual demora na reposição das peças para reparo.

Todas as providências para a solução do problema do consumidor de forma célere e eficaz, no que estava ao seu alcance, foram adotadas pela Solar, tão logo tomou conhecimento do exposto, não podendo ser responsabilizada pela alegada demora na resolução, pois somente a fabricante poderia realizar o envio das peças para reparo da estante.

Na contramão do que alega o Reclamante, não restou evidenciada qualquer falha na prestação de serviços por parte da Solar. A alegada responsabilidade em decorrência da constatação de suposto defeito no produto, deve ser imputada unicamente à fabricante deste – CAEMMUN INDUSTRIA E COMERCIO DE MOVEIS LTDA e não à Reclamada, que é **mera comerciante** da estante.

Além disso, a loja sempre informa de forma clara e objetiva, tanto aos consumidores quanto aos montadores que, ao optar pelo serviço de instalação de rodízios nos móveis, a garantia do produto é cancelada, buscando garantir que os clientes estejam cientes das consequências decorrentes da instalação das rodas, mormente, acerca do prejuízo na cobertura pela garantia legal da fabricante. Portanto, o consumidor tomou uma decisão devidamente informada ao escolher a referida opção.

Conclui-se, portanto, que não houve a prática de qualquer conduta antijurídica a ser imputada à Reclamada, inexistindo qualquer responsabilidade da empresa quanto aos fatos narrados, vez que a **Solar agiu com a costumeira diligência e cuidado na prestação de serviços ao consumidor**, tendo agido na mais nítida boa-fé, demonstrando preocupação

com a satisfação dos seus clientes, conforme determina os ditames do Código de Defesa do Consumidor.

Por fim, a reclamada **requer o arquivamento** da presente reclamação, por entender que não houve qualquer violação aos direitos do consumidor, mantendo-se, ainda, aberta ao diálogo para eventuais ajustes que possam contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados.

IV. DA ILEGITIMIDADE PASSIVA DA EMPRESA E NECESSÁRIO CHAMAMENTO DA FABRICANTE AO FEITO.

O objeto da presente reclamação versa sobre a ocorrência de suposta falha na prestação de serviços por parte da Reclamada, em razão da alegada existência de defeito em uma estante adquirida junto à empresa e a alegada demora na solução da situação.

No entanto, conforme já amplamente explanado, a reclamada **apenas comercializa os produtos**, não sendo responsável pelos defeitos ou vícios verificados, tampouco pela reparação de danos decorrentes destes.

Como se nota, a responsabilidade pela situação narrada é de inteira responsabilidade da fabricante do produto — **CAEMMUN INDUSTRIA E COMERCIO DE MOVEIS LTDA, inscrita sob o CNPJ nº 81.904.948/0005-05**, a qual é perfeitamente identificada na nota fiscal e demais documentos que sempre estiveram à disposição do consumidor e a quem, de fato, caberia a pretendida responsabilização nos moldes pleiteados pelo consumidor, não sendo a Reclamada responsável pelos supostos defeitos apresentados nos produtos.

No caso em tela, é muito fácil identificar que a **SOLAR MAGAZINE LTDA** é ilegítima para figurar no polo passivo da Reclamação, eis que conforme se verifica, a Reclamante deveria ter acionado somente as empresas responsáveis por fabricar os produtos, não tendo a Reclamada qualquer legitimidade para responder sobre quaisquer vícios ou defeitos de produtos que somente comercializa.

Como sabido, o Código de Defesa do Consumidor adota a regra geral da solidariedade entre os envolvidos na cadeia de relação jurídica de consumo, solidariedade esta retirada do art. 7º, parágrafo único do CDC. Contudo, o comerciante tem responsabilidade mediata, somente respondendo nas hipóteses do art. 13 do CDC, o que não se verifica no caso em comento.

Na lição do renomado doutrinador Flávio Tartuce (Manual do Direito do Consumidor, Ed. Método, 2012), só haveria se falar em responsabilidade mediata do comerciante – e não do prestador de serviço – se presentes as hipóteses do art. 13 do CDC.

Em análise dos incisos do artigo em comento que se enquadram ao caso em tela, verifica-se in *claris* que o caso não se adequa a nenhuma delas, já que a responsável pela prestação do serviço é perfeitamente identificada e não houve ofensa ao princípio da boa-fé objetiva pela ora Reclamada, que contribuiu ativamente para a solução da demanda da consumidora.

Pelo exposto, resta comprovado que a Reclamada é parte ilegítima para figurar no polo passivo da presente demanda, uma vez que não foi a causadora dos supostos danos sofridos, haja vista se tratar **de mera comerciante do bem ora discutido**.

Portanto, resta claro a ilegitimidade passiva da Solar Moveis e Eletros, face a ausência de responsabilidade por parte desta, razão pela qual não há, pois, outro remédio senão o **arquivamento** da presente reclamação.

Ademais, conforme o art. 15, do CPC, *“na ausência de normas que regulem processos eleitorais, trabalhistas ou administrativos, as disposições deste Código lhes serão aplicadas supletiva e subsidiariamente.”*

Por fim, destaca-se que, conforme previsto no art. 77 do CPC, que deve ser aplicado por analogia ao presente processo administrativo, **é admitido o chamamento ao processo nas seguintes situações: (i) do devedor, na ação em que o fiador for réu; (ii) dos outros fiadores quando para a ação for citado apenas em deles; (iii) de todos os devedores solidários, quando o credor exigir de um ou de algum deles, parcial ou totalmente, a dívida comum.**

Diante dos motivos já expostos na presente defesa, impõe-se a Notificação da empresa **CAEMMUN INDUSTRIA E COMERCIO DE MOVEIS LTDA, inscrita sob o CNPJ nº 81.904.948/0005-05**, fabricante da estante objeto da demanda, para figurar no polo passivo da presente Reclamação.



V – DA BOA-FÉ NA ATUAÇÃO DA EMPRESA

A Reclamada destaca que sempre segue fielmente a legislação vigente em nosso país, seja ela de ordem técnica, fiscal e outras exigidas para o regular funcionamento de seus serviços, mas, principalmente, as de ordem consumerista, extremamente importantes para o melhor atendimento aos clientes.

A Solar assumiu a posição de uma das maiores redes de varejo de móveis e eletros do Ceará, exercendo sempre um bom atendimento, pautado na ética, ofertando produtos de qualidade, além de condições de pagamento excepcionais, mantendo, assim, a fidelidade para com seus clientes.

Ocupar um importante espaço no mercado de venda de móveis e eletros tem sido um desafio alcançado pela reclamada, por meio do investimento em qualidade e eficiência, mediante inovação tecnológica e desenvolvimento sustentável, sendo a sua maior missão a de satisfazer os seus clientes, comercializando móveis e eletros que proporcionem bem-estar e durabilidade.

Não há qualquer demonstração de violação às normas protetivas do consumidor pela reclamada, tendo em vista que a empresa sempre cumpriu rigorosamente com o dever de transparência para com os seus clientes, sem incorrer em falha na prestação de serviços.

Em momento algum faltou a Reclamada com a boa-fé objetiva prevista no art.4º, III do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e da boa-fé contratual do art. 422 do Código Civil que preceitua os deveres de lealdade, informação e cooperação na perfeita execução do contrato, mantendo-se sempre à disposição dos seus clientes para sanar qualquer dos impasses.

Diante todo o exposto, verificamos que esta Reclamada agiu, em todos os momentos, pautada no princípio da boa-fé contratual, conforme exhaustivamente esclarecido ao longo da presente manifestação, cumprindo de maneira integral o que fora pactuado com a Reclamante e a legislação consumerista pátria.

VI. DOS PEDIDOS:

Diante do exposto, requer deste estimado Órgão:

a) O recebimento e processamento da presente Defesa Administrativa, com o chamamento da fabricante do móvel objeto da lide, **CAEMMUN INDUSTRIA E COMERCIO DE MOVEIS LTDA**, inscrita sob o CNPJ nº 81.904.948/0005-05, para figurar no polo passivo da presente reclamação;

b) Posteriormente, determinar o **ARQUIVAMENTO** da reclamação em face da **SOLAR MAGAZINE LTDA**, como **fundamentada e atendida**, sem a imposição de quaisquer sanções administrativas, por se tratar de parte manifestamente ilegítima para figurar no presente feito, conforme amplamente demonstrado;

c) Subsidiariamente, após a Notificação do fornecedor para compor a lide, requer a designação de nova Audiência, para tentativa de acordo com o consumidor.

Nestes Termos,

Pede Deferimento.

Fortaleza/CE, 2 de maio de 2025

MARCIO RAFAEL GAZZINEO

01265203300

Data: 02/05/2025 18:17

Verifique em <https://verificador.iti.br>

Assinado digitalmente via whom.doc9

MÁRCIO RAFAEL GAZZINEO

OAB/CE 23.495



Cliente: 642274-FRANCISCO NATANAEL SIQUIERA DOS
Endereço: RUA ELSON CARLOS, 96
Compl.: CASA
CPF.: 02663373338
Parc.Atend.: 0-<SEM PARCEIRO>
Endereço:
Compl.:
Motivo: ASSISTENCIA TECNICA
Serviço: SERVIÇO DE ASSISTENCIA TÉCNICA
Produto: 5879-ESTANTE CAEMMUN FORMOSA 2.1-FREIJO/OFF WHITE

Fone: 85986610981
Bairro: PIRATININGA
Cidade: MARACANAÚ
Insc. Estadual: ISENT0
Fone:
Bairro: NARANIU
Cidade: <SEM DESCRIÇÃO>
Dt Chamada: 06/03/2025
Solicitante:
Dt./Hr. Prevista: 06/03/2025 21:23
Executante: ASSISTENCIA.MOVEIS

Data entrega:

Problema:

Problema de ID 136 reportado: Produto com defeito Montado. Descricao: peca número 16 tampo dvd uma unidade peça com danos na fileta de borda

Solução:

PEÇA: TAMPO PEDIDO: 227603 - CADASTRADO: 12/03 *PRODUÇÃO*
SOLICITADA EM 12/03/2025 LEVY
(MANUSEIO)
PEÇA CHEGOU NF 409174 DIA 23.04.25 - VIVIAN
IDENTIFICADA POR CRISTIANO NA DATA: 25/04/2025. - JACKSON.

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

Cliente: 642374-FRANCISCO NATANAEL SIQUEIRA DOS
Endereço: RUA ELSON CARLOS, 96
Compl.: CASA
CNPJ: 02063373338
Part. Atend.: 0-<SEM PARCEIRO>
Endereço:
Compl.:
Motivo: ASSISTENCIA TECNICA
Serviço: SERVIÇO DE ASSISTENCIA TÉCNICA
Produto: SOTO-ESTANTE CAMINHO FORMOSA 2 1-FREIJOFF
WHITE
Data entrega:

Fone: 85886610881
Bairro: PARATINGA
Cidade: MARACANAÚ
Insc. Estadual: 152570
Fone:
Bairro: MARACANAÚ
Cidade: <SEM DESCRIÇÃO>
DI Chamada: 06/03/2025
Solicitante:
Dr./Hr. Previsto: 06/03/2025 21:23
Executante: ASSISTENCIA MOVEIS

Problema:

Problema de ID 116 reportado: Produto com defeito montado. Defeito: falta de parafusos para montagem da base. Produto entregue sem defeito.

Solução:

Problema de ID 116 reportado: Produto com defeito montado. Defeito: falta de parafusos para montagem da base. Produto entregue sem defeito.

EM BRANCO

DETALHES DA OS

Data de Início: _____ **Hora Inicial:** _____
Tempo Gasto: _____ **Intervalo:** _____
Assinatura: _____ **Data Retorno:** _____
☐ Ver Anexos

Serviço de montagem:

O declaro que a montagem foi realizada, estando o cliente de que quaisquer alterações na estrutura física do produto ou mudança do móvel de local onde foi realizado o serviço é de minha responsabilidade.

Serviço de assistência:

O declaro que as informações acima estão de acordo com o que foi por mim relatado, estando o cliente de que o produto será visitado por um inspetor técnico e que após o findo será dada a devida avaliação no prazo estabelecido.



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA

NÚMERO DE INSCRIÇÃO 81.904.948/0005-05 FILIAL	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA 22/12/2021
NOME EMPRESARIAL CAEMMUN INDUSTRIA E COMERCIO DE MOVEIS LTDA		
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) *****		PORTE DEMAIS
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL 46.49-4-04 - Comércio atacadista de móveis e artigos de colchoaria		
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS Não informada		
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA 206-2 - Sociedade Empresária Limitada		
LOGRADOURO R SAIRA MILITAR	NÚMERO 1201	COMPLEMENTO *****
CEP 86.702-859	BAIRRO/DISTRITO JARDIM PARANA	MUNICÍPIO ARAPONGAS
UF PR		
ENDEREÇO ELETRÔNICO FISCAL@CAEMMUN.COM.BR	TELEFONE (43) 3172-6352 / (43) 3274 - 8200	
ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) *****		
SITUAÇÃO CADASTRAL ATIVA	DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL 22/12/2021	
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL		
SITUAÇÃO ESPECIAL *****	DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****	

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 2.119, de 06 de dezembro de 2022.

Emitido no dia 02/05/2025 às 18:19:21 (data e hora de Brasília).

Página: 1/1

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA



NÚMERO DE INSCRIÇÃO 87.504.846/000-05		COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL		DATA DE EMISSÃO 22/12/2021
NOME EMPRESARIAL CAEMUM INDUSTRIA E COMERCIO DE MOVEIS LTDA				
TIPO DE ESTABELECIMENTO (CNPJ DE FANTASIA) DAMAS				
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL 48.42-04 - Comércio atacadista de móveis e artigos de colchões				
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS Não Informada				
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE JURÍDICA 206-2 - Sociedade Empresária Limitada				
LUGAR (PAÍS) R SAIA MILITAR		NÚMERO 1207	COMPLEMENTO N/A	
CER 88.702-888	BARRIO/DISTRITO JARDIM PARAÑA	MUNICÍPIO ARAPONGAS	UF PR	
E-MAIL FISCAL@CAEMUM.COM.BR		TELEFONE (45) 3472-9385		
ENTRADA REGISTRADA (RESPONSÁVEL) N/A				
SITUAÇÃO CADASTRAL ATIVA		DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL 22/12/2021		
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL N/A				
SITUAÇÃO ESPECIAL N/A				

EM BRANCO

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 2.119, de 08 de dezembro de 2022.

Emitido no dia 02/05/2025 às 18:19:21 (data e hora de Brasília).

Página: 1/1