

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

DEFESA ADMINISTRATIVA – RESPOSTA ABERTURA DE RECLAMAÇÃO

PROCESSO Nº 25.03.0564.001.00007-301

RECLAMANTE: MARIA FRANCIANE DE OLIVEIRA SILVA - CPF: 023.526.793-70

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 **MARIA FRANCIANE DE OLIVEIRA SILVA**, já qualificada nos autos, pelos fundamentos de fato e de direito abaixo elencados.

I. PREAMBULARMENTE.

I.1. DO INTERESSE DA IMPUGNAÇÃO:

Cumprе 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:

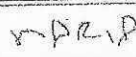
rodinhas, sendo informada acerca do prazo de um mês para a entrega, porém, até a presente data, não obteve respostas.

Diante exposto a reclamante buscou o Procon requerendo que a empresa reclamada promova a devolução do valor pago ou a troca do produto.

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.

Quanto aos fatos narrados na reclamação, é importante esclarecer que a consumidora efetuou a compra do roupeiro objeto da lide em 08/07/2024, tendo a entrega sido realizada na mesma data e a montagem concluída em 11/07/2024, com o produto em perfeito estado e sem quaisquer registros de avarias. Veja-se a assinatura da consumidora confirmando a regularidade da montagem:

Informações do Profissional		Local do P
	MARCOS ANTONIO Formação Serviço: 0 Estabelecimento: Aguardando avaliação Verificar Avaliação Cliente: Aguardando avaliação	Loc ☐ 11/07/24 ☐ 11/07/24 ☐ 11/07/24 ☐ 11/07/24 ☐ 11/07/24 ☐ 11/07/24 ☐ 11/07/24 ☐ 11/07/24 ☐ 11/07/24
Informações do Cliente MARIA FRANCINE DE OLIVEIRA - 000887203458 RUA 58, 431 - JERISSATI II - 61501200 - MARACANAQUE - B Km Calculado: 0,52km - Ver Melhor Foto		☐ 11/07/24 ☐ 11/07/24 ☐ 11/07/24 ☐ 11/07/24
Protocolo Nenhum protocolo foi criado		☐ 11/07/24 ☐ 11/07/24
Informações do Job Título: Montagem 133064 Publicado em: 08/07/2024 00:00 Finalizou em: 11/07/2024 12:25 Chegou no cliente: 11/07/2024 12:25 Descrição: Pedido PDV: 5822354; Cor: FREJO/OFF WHITE; Quantidade: 1 Iniciou em: 11/07 10:25:00 Pode ser executado até: 14/07/2024 01:13		☐ 11/07/24
Informações do Pagamento Forma de Pagamento: Pago - R\$ 0,03 - Troco: R\$ 0,00		
Tempo Tempo de Entrega: 29 min Tempo de Retorno: 12/0 min Tempo de Atendimento: 00:00 min Tempo de Logística: 41 min		
Assinatura Cliente 		
Informações dos Produtos		

Nesse meandro, a consumidora foi atendida, em 20/01/2025, tendo o montador finalizado a assistência indicando que o produto estava em plena conformidade, não apresentando quaisquer defeitos e, desde então, a reclamante não mais buscou a loja para apontar novas avarias ou formular requerimentos, ao contrário do que alega.

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.

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, após a reposição das peças pelo montador em janeiro de 2025, não formulou novas reclamações à empresa, restando demonstrado que foi assegurada 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 da consumidora 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 do roupeiro ou a substituição do produto por um novo.

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

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 deles, 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**.

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."*

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

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.**

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 a consumidora.

Nestes Termos,

Pede Deferimento.

Fortaleza/CE, 5 de maio de 2025

MARCIO RAFAEL GAZZINEO
01265203300

Data: 05/05/2025 17:06

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

Assinado digitalmente via whom.doc9



MÁRCIO RAFAEL GAZZINEO

OAB/CE 23.495

Cliente: 543771-MARIA FRANCIANE DE OLIVEIRA
Endereço: RUA 58, 431
Compl.: B
CPF.: 02352679370
Parc.Atend.: 0-<SEM PARCEIRO>
Endereço:
Compl.:
Motivo: ASSISTENCIA TECNICA
Serviço: SERVIÇO DE ASSISTENCIA TÉCNICA
Produto: 5407-ROUPEIRO CAEMMUN ROMANUS LUX 2P 4GAV-FREIJO/OFF WHITE

Fone: 085987353058
Bairro: JEREISSATI II
Cidade: MARACANAÚ
Insc. Estadual: ISENT0
Fone:
Bairro: <SEM BAIRRO>
Cidade: <SEM DESCRIÇÃO>
Dt Chamada: 17/09/2024
Solicitante: ROZILENE.SILVA
Dt./Hr. Prevista: 17/09/2024 00:00
Executante: ASSISTENCIA.MOVEIS

Data entrega:

Problema:

base inferior e roda pé frontal e traseiro, emprenado devido ao peso da porta pq foi mal projetado
... favor solicitar base inferior e rodapé inferior traseiro e dianteiro e 4 pés

peças entruques, falta repar. (18/01)

Solução:

SOLICITADO INFORMAÇÃO A LOJA VIA EMAIL/WPP EM 30/09/2024
SOLICITADA EM 02/10/2024
(SEM FOTO DE AVARIA)
SOLICITADO NOVAMENTE EM 28/11/2024
PEÇA SEM IDENTIFICAÇÃO, IMPRESSA EM 11/01/25
AGENDADA ASSISTÊNCIA P/ 14/01

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 dada a devida tratativa no prazo estabelecido.

14.01.25

Assinatura do Cliente

Assinatura do montador/inspetor