

PROCESSO F.A Nº: 25.09.0564.001.00005-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora TAMIRES SANTOS OLIVEIRA SOUZA em face do fornecedor SOLAR MAGAZINE, na qual aduz que, em junho de 2025, adquiriu um guarda-roupa da empresa reclamada pelo valor de R\$ 2.158,80 reais, parcelado em 10 vezes. No ato da entrega e montagem, constatou-se a existência de avarias e falta de peças. Ao comunicar o fato a reclamada, foi informado que a empresa consultaria a fabricante, devendo a consumidora retornar no dia seguinte. Posteriormente, foi concedido novo prazo de 48 horas, sem solução. Entretanto, em 24 de julho de 2025, quase um mês após a compra, a consumidora foi comunicada que a fabricante não autorizaria a troca integral, apenas o envio das peças faltantes, o que até o momento não ocorreu, permanecendo o produto defeituoso na residência, sem qualquer contato da reclamada para resolução do problema. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a substituição do produto por outro novo, em perfeitas condições de uso.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada não foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, na mencionada audiência, conforme registrado à fl. 18, ambas as partes deixaram de comparecer a audiência designada, sem apresentar qualquer justificativa para a ausência ou requerimento que demonstrasse interesse no prosseguimento do feito.

Tendo em vista a ausência de manifestação das partes e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 09 de outubro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência de ambas as partes conforme Termo de Audiência de Conciliação, à fl.18, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 09 de outubro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú