

PROCESSO F.A Nº: 2606056400100032301

RECLAMANTE: MARIA DE FATIMA OLIVEIRA DA SILVA **CPF:** 295.531.643-15

RECLAMADA: SOLAR MAGAZINE LTDA **CNPJ:** 23.708.712/0002-46

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA DE FATIMA OLIVEIRA DA SILVA em face do fornecedor SOLAR MAGAZINE LTDA, através da qual expõe que, em março de 2026, adquiriu junto à parte reclamada um conjunto composto por uma mesa e seis cadeiras, pelo valor de R\$ 2.398,80 reais. Após a entrega e montagem do produto, constatou que algumas cadeiras apresentavam coloração diversa da contratada. Ao comunicar o fato, foi orientada a formalizar a reclamação via WhatsApp, sendo informada de que a substituição ocorreria no prazo de 30 (trinta) a 45 (quarenta e cinco) dias. No decorrer desse período, a mesa passou a apresentar vícios de qualidade, consistentes no desprendimento de tábuas da parte inferior e excessiva instabilidade. Embora tenha buscado solução administrativa em diversas oportunidades, a reclamante recebeu apenas sucessivas promessas e novos prazos, sem que os problemas fossem solucionados. Diante dos fatos narrados requer a consumidora a devolução integral do valor pago pelo produto.

Após análise dos autos, observou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de uma audiência de conciliação entre as partes. De acordo com os fatos registrados, às fls. 23, na referida audiência, a parte reclamada deixou de comparecer, ocasião em que poderia esclarecer os fatos e produzir prova em seu favor. Entretanto, permaneceu ausente, não apresentando defesa escrita nem qualquer justificativa plausível, incidindo, assim. Diante disso, persiste a falha na prestação do serviço, uma vez que a reclamada não apresentou documentos hábeis, tampouco, esclarecido a divergência apontada pela consumidora acerca dos vícios alegados. Dentro desse contexto, a presença das partes em audiência de conciliação é imprescindível para o andamento saudável do processo, sendo considerado ato atentatório a dignidade da justiça, a ausência injustificada de qualquer das partes, havendo previsão de sanção da ausência no ato por parte da empresa reclamada. É o que dispõe o art. 334, §8º do Código de Processo Civil.

O fornecedor deixou de comparecer de forma injustificada a audiência de conciliação regularmente designada, bem como restou comprovada a falha na prestação do serviço. Desta forma, diante da caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA / NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, Decreto 2.181/97, inclua-se como tal no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do Consumidor, para que se tomem as devidas providências legais. Encaminhe-se à Diretora para avaliação de possível aplicação de sanção administrativa.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 24 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente
SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 30/07/2026 08:17:02-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor deixou de comparecer à audiência de conciliação, conforme consta às fls. 23, e não apresentou nenhuma manifestação que demonstrasse disposição para solucionar o impasse, bem como restou comprovada a falha na prestação de serviço, determino sejam tomados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA** nos termos dos arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, incluído o nome do fornecedor no cadastro previsto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 24 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.29 13:42:46 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**