

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.04.0564.001.00013-3**Data/Hora de Abertura:** 03/04/2025 às 15:36:58**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUIS MARCELO NOBRE DOS SANTOS FILHO**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** FRANCISCO NATANEL SIQUEIRA DOS SANTOS**CPF do Consumidor:** 026.633.733-38**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Solar	SOLAR MAGAZINE LTDA	23.708.712/0017-22	25.04.0564.001.00013-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Demais Produtos**Assunto:** Móveis e Colchões**Problema:** Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia**Relato:**

Relata o consumidor que realizou uma compra no dia 28/02/2025 de uma estante e outros produtos na loja reclamada, consumidor relata que o montador chamado Wesley fornecido pela própria loja para montagem do produto adquirido, realizou montagem no dia 06/03/2025, consumidor relata que a montagem foi mal feita e uma peça da estante veio com uma avaria, e que o próprio montador tirou fotos do problema e encaminhou para a loja verificar a disponibilidade da reposição, também relata o consumidor que o montador lhe indicou colocar



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

rodas na estante, mesmo sabendo que não é padrão de fábrica, consumidor aceitou e ainda pagou o serviço para o montador por fora via cartão de crédito, consumidor relata que o próprio montador tinha uma maquineta de cartão. Após alguns dias, no dia 15/03/2025 consumidor foi até a loja e questionou sobre a montagem que segundo consumidor foi "mal feita", e a loja informou que iria mandar uma nova pessoa em seu endereço para fazer uma vistoria no prazo de 7 dias, consumidor relata que ninguém apareceu. Consumidor relata que foi novamente a loja no dia 22/03/2025, e a loja informou que o mesmo perdeu a garantia por conta das rodas que foram instaladas, consumidor relata que não tinha a informação e nem o montador avisou que ao colocar as rodas na estante ele perderia a garantia. Consumidor também relata que no dia 15/03/2025 a loja lhe deu um prazo de 30 a 45 dias sobre a peça com avaria que veio na estante. Diante deste relato a consumidora procurou este órgão buscando a melhor forma para tratar esse caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido:

Diante do exposto o consumidor requer ou uma estante nova ou a devolução do valor pago na estante.

TRATATIVAS

03/04/2025 - Audiência

Situação: Aberta