





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

23 708 712/0017-22

25.04.0564.001.00013-301

LTDA

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

CAEMMUN-> 10032.305.166

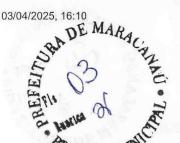
Assunto: Móveis e Colchões

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





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. Dante deste relato a consumidora procurou este órgão buscando a melhor forma para tratar esse caso de forma pacifica 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