

PROCESSO F.A Nº: 25.01.0564.001.00017-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora LUCIANA PINHEIRO NUNES SATIRO em face do fornecedor SOLAR MAGAZINE LTDA, na qual aduz que em 21/12/2024, adquiriu um fogão modelo "Atlas Agile Up Glass Top Control 5 bocas", junto a empresa Reclamada, na unidade de Maracanaú/CE, mediante pagamento em 12 parcelas de R\$ 159,65 reais no cartão de crédito. Entretanto, o produto foi entregue em 23/12/2024 e, ao ser utilizado pela primeira vez no dia seguinte, a mesa de vidro explodiu, colocando em risco a segurança dos presentes. A consumidora dirigiu-se imediatamente a loja e foi orientada a abrir uma ordem de serviço, o que foi feito. Contudo, até a presente data não houve solução para o problema. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a troca do produto adquirido ou o estorno do valor efetuado no ato da compra.

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 às fls.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, 13 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência de ambas as partes conforme Termo de Audiência de Conciliação, às fls.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, 13 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú