

AO PROGRAMA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (PROCON MARACANAÚ)

DEFESA ADMINISTRATIVA

PROCESSO Nº 25.06.05.64.001.00015.30-1

RECLAMANTE: FRANCISCO NATANAEL SIQUEIRA DOS SANTOS, CPF 026.633.733-38

RECLAMADA: SOLAR MOVEIS E ELETROS LTDA - CNPJ: 23.708.712/0001-65

SOLAR MOVEIS E ELETROS LTDA, pessoa jurídica de direito privado, já devidamente qualificada nos autos em questão, com endereço eletrônico juridico@solarmagazine.com.br, vem, por meio dos seus procuradores abaixo assinados, apresentar **DEFESA ADMINISTRATIVA** em face da reclamação proposta por **FRANCISCO NATANAEL SIQUEIRA DOS SANTOS**, já qualificada nos autos, pelos fundamentos de fato e de direito abaixo elencados.

I. PREAMBULARMENTE.

I.1. DO INTERESSE DA IMPUGNAÇÃO:

Cumprе observar, de pronto, que esta manifestação se encontra respaldada nos princípios do contraditório e da ampla defesa, princípios fundamentais e inarredáveis, que permeiam o regular processo administrativo, claramente expressos no art. 5º, inciso LV, da Constituição Federal, com o seguinte teor: “aos litigantes, em **processo** judicial ou **administrativo**, e aos acusados em geral são **assegurados o contraditório e ampla defesa**, com os meios e recursos a ela inerentes”.

Demonstrando sua boa-fé em prestar os devidos esclarecimentos do ocorrido ao respeitado órgão, comparece espontaneamente a fim de clarear a situação fática. Como destaca HELLY LOPES MEIRELLES:

A defesa é a garantia constitucional de todos os acusados, em processo judicial ou administrativo e compreende a ciência de contestação e provas, a inquirição e reperguntas de reperguntas de testemunhas e a observância do devido processo legal (due process of law). É um princípio universal nos Estados de Direito, que não admite postergação nem restrições na sua aplicação.

De modo a ratificar os supracitados princípios no que tange ao processo administrativo, os mesmos são mencionados no Art. 2º da Lei 9.784/90, sendo aplicados em qualquer tipo de processo que envolva situações de litígio ou o poder de sanção do Estado sobre as pessoas físicas e jurídicas. Vejamos:

Art. 2º A Administração Pública obedecerá, dentre outros, aos princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público e eficiência.

Desta feita, a propositura da presente resposta com as informações pertinentes mostra-se como ação razoável e legal para recorrer do ato administrativo em pauta.

II. DA BREVE SÍNTESE DOS FATOS

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por FRANCISCO NATANAEL SIQUEIRA DOS SANTOS - CPF: 026.633.733-38, em desfavor de SOLAR MAGAZINE LTDA - CNPJ: 23.708.712/0001-65, na qual, narra o reclamante que, em 28/02/2025, teria adquirido uma mesa modelo "Thais Moveis 4 cadeiras 110x70 tampo de granito", conforme Nota Fiscal nº 66699, junto à SOLAR.

Segue historiando que no momento da montagem do produto teria constatado pelo próprio montador da empresa que um dos parafusos não se encaixava corretamente na base da mesa, o que teria impedido a fixação adequada do tampo de granito, deixando a mesa instável e imprópria para o uso.

Outrossim, alega que o montador teria informado à loja sobre o problema, e, após o envio de fotos da peça, teria sido registrada a Ordem de Serviço nº 268409, em 12/03/2025,

com a promessa de troca da base da mesa em um prazo de 30 (trinta) a 45 (quarenta e cinco) dias.

Por fim, afirma que até a data de abertura da reclamação, em 05/06/2025, passados mais de 80 (oitenta) dias do registro da ordem de serviço, a loja ainda não havia providenciado a solução do problema, tampouco teria realizado novo contato com o consumidor.

Diante do exposto, ajuizou a presente reclamação, requerendo a substituição do produto.

III. DA REALIDADE DOS FATOS E DOS ESCLARECIMENTOS SOLICITADOS.

Inicialmente, é bastante oportuno esclarecer a problemática apresentada pelo Reclamante, porquanto da forma equivocada como exposta, poderia levar este D. Órgão a interpretações incorretas ou deturpadas da realidade. Para tanto, far-se-á exposição da realidade dos fatos como verdadeiramente aconteceram.

A Reclamada trata-se de empresa comprometida com a transparência com os seus clientes em todas as operações que realiza, possuindo uma equipe que trabalha de forma diligente para garantir a melhor experiência de compra possível para os consumidores.

Á vista disso, a SOLAR, investida de boa-fé e com o intuito de solucionar a demanda do cliente, ao saber sobre o ocorrido, realizou a abertura de uma ordem de serviço para tratar do caso do autor, a saber, O.S. nº 268410 no dia 06/03/2025.

O.S. nº 268410

		Ordem de Serviço: 268410 / 4	
		SHOPPING MARACANAÚ	
Cliente:	642274-FRANCISCO NATANAEL SIQUIERA DOS	Fone:	85986610981
Endereço:	RUA ELSON CARLOS, 96	Bairro:	PIRATININGA
Compl.:	CASA	Cidade:	MARACANAÚ
CPF.:	02663373338	Insc. Estadual:	ISENTO
Parc.Atend.:	0-<SEM PARCEIRO>	Fone:	
Endereço:		Bairro:	NARANIU
Compl.:		Cidade:	<SEM DESCRIÇÃO>
Motivo:	ASSISTENCIA TECNICA	Dt Chamada:	06/03/2025
Serviço:	SERVIÇO DE ASSISTENCIA TÉCNICA	Solicitante:	
Produto:	5879-ESTANTE CAEMMUN FORMOSA 2.1-FREIJO/OFF WHITE	Dt./Hr. Prevista:	06/03/2025 21:23
		Executante:	ASSISTENCIA.MOVEIS
Data entrega:			
Problema:			
Problema de ID 136 reportado: Produto com defeito Montado. Descricao: peca número 16 tampo dvd uma unidade peça com danos na fileta de borda			
Solução:			
PEÇA: TAMPO PEDIDO: 227603 - CADASTRADO: 12/03 *PRODUÇÃO* SOLICITADA EM 12/03/2025 LEVY (MANUSEIO) PEÇA CHEGOU NF 409174 DIA 23.04.25 - VIVIAN IDENTIFICADA POR CRISTIANO NA DATA: 25/04/2025. - JACKSON. RONALD INF CLIENTE PROCON SOLICITADO A TROCA DO PRODUTO A FABRICA EM 17/05/25 PEÇA ESTÁ NA PAREDE PARA ENVIO, O.S REIMPRESSA. CONFERENCIA 29/05/25 PEÇA PROGAMADA PARA SAIR NA ROTA CONVENCIONAL NA DATA: 07/06/2025 O.S ENTREGUES E PROTOCOLADO A LARISSA - JACKSON 06/06/2025			

Destaca-se, com base na ordem de serviço acima exposta, que o produto foi recebido pela empresa, que automaticamente enviou à residência do autor, contudo, vale ressaltar, o cliente não aceitou a troca, sob a justificativa de atraso na troca do produto.

O consumidor foi atendido, a todo momento pela loja, assim como, foi devidamente informado pela empresa reclamada acerca do procedimento, demonstrando a correta assistência ao Reclamante e que a loja agiu na mais costumeira diligência.

Frise-se o fato de que a demanda da reclamada somente não foi resolvida devido a sua recusa em recepcionar o novo produto enviado pela reclamada.

A demandada, na figura de lojista, apenas dispõe de algumas unidades de produtos disponíveis para pronta entrega, dependendo, em muitos casos, dos fabricantes para reposição de estoque, como qualquer outro varejista de móveis e, por esse motivo, não pode ser responsabilizada pela reparação dos danos decorrentes da demora na reposição da peça por parte da fabricante.

No que estava ao seu alcance, a Solar adotou todas as providências para a solução do problema do consumidor de forma célere e eficaz, solicitando ao fabricante todas as peças necessárias e aguardando o envio para a montagem.

Na contramão dos fatos narrados, não restou evidenciada qualquer falha na prestação de serviços por parte da Solar, tendo a empresa fornecido o atendimento devido à consumidora. Eventual responsabilidade em decorrência de falta do produto, deve ser imputada ao fabricante deste e não à Reclamada, que é mera comerciante do móvel.

Conclui-se, portanto, que não houve a prática de qualquer conduta antijurídica a ser imputada à Reclamada, inexistindo qualquer responsabilidade da empresa quanto aos fatos narrados, vez que **a Solar agiu com a costumeira diligência e cuidado na prestação de serviços ao consumidor**, tendo agido na mais nítida boa-fé, demonstrando preocupação com a satisfação dos seus clientes, conforme determina os ditames do Código de Defesa do Consumidor.

Por fim, a Reclamada **requer o arquivamento** da presente reclamação, por entender que não houve qualquer violação aos direitos do consumidor, mantendo-se, ainda, aberta ao diálogo para eventuais ajustes que possam contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados.

IV. DA ILEGITIMIDADE PASSIVA DA EMPRESA E NECESSÁRIO CHAMAMENTO DA FABRICANTE AO FEITO.

O objeto da presente reclamação versa sobre a ocorrência de suposta falha na prestação de serviços por parte da Reclamada, em razão da alegada existência de defeito em uma das peças da mesa adquirida pelo Reclamante e alegada demora na solução da situação.

No entanto, conforme já amplamente explanado, a Reclamada apenas comercializa o produto não sendo responsável pelos defeitos ou vícios verificados, tampouco pela reparação de danos decorrentes destes.

Como se nota, a responsabilidade pela situação narrada é de inteira responsabilidade da fabricante do produto - **THAIS MOVEIS, inscrita no CNPJ sob o nº 01.559.660/0001-70**, a qual é perfeitamente identificada na Nota Fiscal e demais documentos que sempre estiveram à disposição do consumidor, a quem, de fato, caberia a pretendida responsabilização pelos fatos narrados no presente caso, não sendo a Reclamada responsável pela falta de uma das peças do produto.

No caso em tela, é muito fácil identificar que a SOLAR MOVEIS E ELETROS LTDA é ilegítima para figurar no polo passivo da Reclamação, eis que conforme se verifica, o Reclamante deveria ter acionado somente a empresa responsável por fabricar o produto, não tendo a Reclamada qualquer legitimidade para responder sobre quaisquer vícios ou defeitos do produto que somente comercializa.

Como sabido, o Código de Defesa do Consumidor adota a regra geral da solidariedade entre os envolvidos na cadeia de relação jurídica de consumo, solidariedade esta retirada do art. 7º, parágrafo único do CDC. Contudo, o comerciante tem responsabilidade mediata, somente respondendo nas hipóteses do art. 13 do CDC, o que não se verifica no caso em comento.

Na lição do renomado doutrinador Flávio Tartuce (Manual do Direito do Consumidor, Ed. Método, 2012), só haveria se falar em responsabilidade mediata do comerciante – e não do prestador de serviço – se presentes as hipóteses do art. 13 do CDC.

Em análise dos incisos do artigo em comento que se enquadram ao caso em tela, verifica-se *in claris* que o caso não se adequa a nenhum deles, já que a responsável pela prestação do serviço é perfeitamente identificada e não houve ofensa ao princípio da boa-fé objetiva pela ora Reclamada, que contribuiu ativamente para a solução da demanda do consumidor.

Pelo exposto, resta comprovado que a Reclamada é parte ilegítima para figurar no polo passivo da presente demanda, uma vez que não foi a causadora dos supostos danos sofridos, haja vista se tratar **de mera comerciante do bem ora discutido**.

Ademais, conforme o art. 15, do CPC/15, “*na ausência de normas que regulem processos eleitorais, trabalhistas ou administrativos, as disposições deste Código lhes serão aplicadas supletiva e subsidiariamente.*”

Por fim, destaca-se que, conforme previsto no art. 77 do CPC/15, que deve ser aplicado por analogia ao presente processo administrativo, **é admitido o chamamento ao processo nas seguintes situações: (i) do devedor, na ação em que o fiador for réu; (ii) dos outros fiadores quando para a ação for citado apenas em deles; (iii) de todos os devedores solidários, quando o credor exigir de um ou de algum deles, parcial ou totalmente, a dívida comum.**

Diante dos motivos já expostos na presente defesa, impõe-se a Notificação da fabricante do móvel - **THAIS MOVEIS, inscrita no CNPJ sob o nº 01.559.660/0001-70**, para figurar no polo passivo da presente Reclamação.

Portanto, resta claro a ilegitimidade passiva da SOLAR MOVEIS E ELETROS LTDA, face a ausência de responsabilidade por parte desta, razão pela qual não há, pois, outro remédio senão o **arquivamento** da presente reclamação.

V – DA BOA-FÉ NA ATUAÇÃO DA EMPRESA

A Reclamada destaca que sempre segue fielmente a legislação vigente em nosso país, seja ela de ordem técnica, fiscal e outras exigidas para o regular funcionamento de seus serviços, mas, principalmente, as de ordem consumerista, extremamente importantes para o melhor atendimento aos clientes.

A Solar assumiu a posição de uma das maiores redes de varejo de móveis e eletros do Ceará, exercendo sempre um bom atendimento, pautado na ética, ofertando produtos de qualidade, além de condições de pagamento excepcionais, mantendo, assim, a fidelidade para com seus clientes.

Ocupar um importante espaço no mercado de venda de móveis e eletros tem sido um desafio alcançado pela Reclamada, por meio do investimento em qualidade e eficiência, mediante inovação tecnológica e desenvolvimento sustentável, sendo a sua maior missão a de satisfazer os seus clientes, comercializando móveis e eletros que proporcionem bem-estar e durabilidade.

Não há qualquer demonstração de violação às normas protetivas do consumidor pela Reclamada, tendo em vista que a empresa sempre cumpriu rigorosamente com o dever de transparência para com os seus clientes, sem incorrer em falha na prestação de serviços.

Em momento algum faltou a Reclamada com a boa-fé objetiva prevista no art.4º, III do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e da boa-fé contratual do art. 422 do Código Civil que preceitua os deveres de lealdade, informação e cooperação na perfeita execução do contrato, mantendo-se sempre à disposição dos seus clientes para sanar qualquer dos impasses.

Diante todo o exposto, verificamos que esta Reclamada agiu, em todos os momentos, pautada no princípio da boa-fé contratual, conforme exaustivamente esclarecido ao longo da presente manifestação, cumprindo de maneira integral o que fora pactuado com o Reclamante e a legislação consumerista pátria.

VI - DOS PEDIDOS:

Diante do exposto, requer deste estimado Órgão:

- a) Que seja determinado o chamamento da fabricante do móvel objeto da lide - **THAIS MOVEIS, inscrita no CNPJ sob o nº 01.559.660/0001-70**, para figurar no polo passivo da presente reclamação
- b) Consequentemente, que seja determinado o **ARQUIVAMENTO** da reclamação em face da **SOLAR MOVEIS E ELETROS LTDA**, por se tratar de parte ilegítima para figurar no presente feito, conforme amplamente demonstrado;

Nestes Termos,

Pede Deferimento.

Fortaleza/CE, 4 de julho de 2025

MARCIO RAFAEL GAZZINEO
01265203300
Data: 04/07/2025 09:40
Verifique em <https://validar.iti.gov.br/>
Assinado digitalmente via whom.doc9



MÁRCIO RAFAEL GAZZINEO
OAB/CE 23.495

Cliente: 642274-FRANCISCO NATANAEL SIQUIERA DOS
Endereço: RUA ELSON CARLOS, 96
Compl.: CASA
CPF.: 02663373338
Parc.Atend.: 0-<SEM PARCEIRO>
Endereço:
Compl.:
Motivo: ASSISTENCIA TECNICA
Serviço: SERVIÇO DE ASSISTENCIA TÉCNICA
Produto: 5879-ESTANTE CAEMMUN FORMOSA 2.1-FREIJO/OFF WHITE

Fone: 85986610981
Bairro: PIRATININGA
Cidade: MARACANAU
Insc. Estadual: ISENT0
Fone:
Bairro: NARANIU
Cidade: <SEM DESCRIÇÃO>
Dt Chamada: 06/03/2025
Solicitante:
Dt./Hr. Prevista: 06/03/2025 21:23
Executante: ASSISTENCIA.MOVEIS

Data entrega:

Problema:

Problema de ID 136 reportado: Produto com defeito Montado. Descricao: peca número 16 tampo dvd uma unidade peça com danos na fileta de borda

Solução:

PEÇA: TAMPO PEDIDO: 227603 - CADASTRADO: 12/03 *PRODUÇÃO*
SOLICITADA EM 12/03/2025 LEVY
(MANUSEIO)
PEÇA CHEGOU NF 409174 DIA 23.04.25 - VIVIAN
IDENTIFICADA POR CRISTIANO NA DATA: 25/04/2025. - JACKSON.
RONALD INF CLIENTE PROCON SOLICITADO A TROCA DO PRODUTO A FABRICA EM 17/05/25
PEÇA ESTÁ NA PAREDE PARA ENVIO, O.S REIMPRESSA. CONFERENCIA 29/05/25
PEÇA PROGAMADA PARA SAIR NA ROTA CONVENCIONAL NA DATA: 07/06/2025 O.S ENTREGUES E PROTOCOLADO A
LARISSA - JACKSON 06/06/2025

DETALHES DA OS

Data de Início: 12/06/2025

Hora Inicial: __:__

Hora Final: __:__

Tempo Gasto:

Intervalo: __:__

Descrição

Data Retorno



Ver Anexos

____/____/____

Serviço de montagem:

Declaro que a montagem foi realizada, estando ciente de que qualquer alteração na estrutura física do produto ou mudança do móvel de local onde foi realizado o serviço é de minha responsabilidade.

Serviço de assistência:

Declaro que as informações acima estão de acordo com o que foi por mim relatado, estando ciente de que o produto será vistoriado por um inspetor técnico e que após o laudo será dado a devida tratativa no prazo estabelecido.

____/____/____

Assinatura do Cliente

Assinatura do montador/inspetor