

**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:** 25.01.0564.001.00017-3**Data/Hora de Abertura:** 07/01/2025 às 14:05:02**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS SILVA SOARES RODRIGUES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** LUCIANA PINHEIRO NUNES SATIRO**CPF do Consumidor:** 655.636.703-68**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Solar	SOLAR MAGAZINE LTDA	23.708.712/0017-22	25.01.0564.001.00017-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos**Assunto:** Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa**Problema:** Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia**Relato:**

Relata parte autora que 21 de dezembro de 2024 efetuou a compra de um fogão (FOGÃO ATLAS AGILE UP GLASS TOP CONTROL MESA VIDRO 5BC 3000011665, PRETO BIVOLT) junto à empresa ora reclamada **SOLAR MAGAZINE** em uma unidade localizada no Maracanaú - CE, sendo pago através do cartão de crédito (FINAL 9970) em doze parcelas de



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

R\$ 159,65 (cento e cinquenta e nove reais e sessenta e cinco centavos). Garante parte reclamante que o produto chegou na sua residência após dois da compra (23/12/2024) e no dia seguinte, ao usar pela primeira vez, a mesa de vidro do fogão explodiu pondo em risco quem estava ao redor. Consequentemente, a consumidora foi até à loja da reclamada no mesmo dia para questionar e pedir a troca do produto, entretanto, pediram para a reclamante abrir uma "ordem de serviço" e assim foi feito. Afirma também que até a presente data não obteve êxito no seu requerimento e por este motivo dirigiu-se até a sede deste órgão para tentar solucionar o seu caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido:

Desta forma, mediante essa situação, requer a consumidora a troca do produto adquirido ou o estorno do valor efetuado no ato da compra, creditado no cartão *FINAL* 9970, de modo a evitar novos transtornos futuros para ambas as partes.

TRATATIVAS

07/01/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta