



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.04.0564.001.00051-3
Data/Hora de Abertura: 22/04/2025 às 11:59:10
Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE
Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE
Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES
Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: RAIMUNDA PEREIRA VERAS
CPF do Consumidor: 002.352.713-73

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Solar	SOLAR MAGAZINE LTDA	23.708.712/0017-22	25.04.0564.001.00051-301

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 a consumidora que, em agosto de 2024, adquiriu um armário de cozinha no valor de R\$ 1.099,00 (nota fiscal 60.116) e, em dezembro, um guarda-roupa no valor de R\$ 1.899,00 (nota fiscal 64.673). Ambas as peças foram adquiridas com a reclamada e ambas apresentaram vícios.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON MARACANAÚ

O armário foi oferecido com um serviço de montagem, onde o profissional foi mandado pela reclamada. Durante o serviço, ele ofereceu colocar rodas no armário, caso ela pagasse um valor a mais. Ela aceitou, porém notou que o serviço não foi bem executado, pois o armário ficou torto. Ao entrar em comunicação com o montador, ele disse que era comum ficar assim, porém, à medida que o tempo ia passando, mais empenado o armário ficava. Até que a consumidora decidiu procurar a reclamada, mas ao fazer isso, ela foi informada de que tinha perdido o direito à garantia por conta de ter acrescentado as rodas outrora oferecidas pelo montador. Ao comparecer a uma audiência no Procon em relação a um outro produto também adquirido na reclamada, ela foi informada pelo representante da empresa de que a situação seria resolvida. Ao entrar em comunicação com a consumidora, a reclamada ofereceu a proposta de a consumidora comprar outras rodas, que a reclamada faria a instalação das novas rodas.

Já o guarda-roupas, quando o montador mandado pela reclamada foi iniciar a montagem, notou que estavam faltando peças. Porém, o montador executou o serviço de montagem e, após o término, percebeu que, além das peças extraviadas, os espelhos estavam quebrados e as portas empenadas. O montador fez a solicitação de novas peças. Ao comparecer em audiência em relação a outro produto, a consumidora falou também da situação do guarda-roupa, e lhe foi garantido que seria resolvido também a questão do guarda-roupa. A reclamada enviou um montador e, de fato, foi constatado por ele que o produto deveria ser trocado por outro, pois aquele exemplar estava danificado. Ao informar a reclamada da situação, a consumidora diz que a reclamada não iria trocar, pois precisavam de uma solicitação do montador, porém ele não o fez.

Tendo em vista ambas as situações, a consumidora mais uma vez se dirigiu até a sede deste órgão para uma solução eficaz.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer o reembolso dos valores pagos pelo armário de cozinha e pelo guarda-roupa bem como a retirada dos móveis de sua residência.

TRATATIVAS

22/04/2025 - Audiência

Situação: Aberta