



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00032-3

Data/Hora de Abertura: 16/06/2026 às 11:35:22

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: Maria de Fátima Oliveira da Silva

CPF do Consumidor: 295.531.643-15

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
SOLAR MAGAZINE	SOLAR MAGAZINE LTDA	23.708.712/0002-46	26.06.0564.001.00032-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Móveis e Colchões

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

A consumidora relata que, em março de 2026, adquiriu junto à reclamada um conjunto composto por uma mesa e seis cadeiras, pelo valor de R\$ 2.398,80 (dois mil trezentos e noventa e oito reais e oitenta centavos).

Após a montagem do produto, realizada no mesmo dia da entrega, a consumidora constatou que algumas das cadeiras recebidas possuíam cores divergentes daquelas originalmente adquiridas.



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

Diante da irregularidade, dirigiu-se imediatamente à sede da reclamada para comunicar o ocorrido.

Em resposta, a reclamada orientou a consumidora a formalizar a reclamação por meio do aplicativo WhatsApp, informando que entraria em contato com o fornecedor e que, no prazo estimado de 30 (trinta) a 45 (quarenta e cinco) dias, providenciaria a substituição das cadeiras por outras nas cores corretas.

Entretanto, durante esse período, a mesa passou a apresentar defeitos estruturais, consistentes no desprendimento de tábuas da parte inferior, além de instabilidade, permanecendo excessivamente bamba. Ao buscar esclarecimentos junto à reclamada, tanto em relação aos defeitos apresentados quanto ao prazo anteriormente informado para substituição das cadeiras, a consumidora afirma que recebeu sucessivas promessas de solução e novos prazos, os quais não foram cumpridos.

Sentindo-se prejudicada, uma vez que o conjunto não pode ser utilizado adequadamente, e diante da perda de confiança na reclamada em razão da ausência de solução efetiva, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de providências para a resolução do conflito.

Pedido: Diante do exposto, requer a devolução integral do valor pago pelo produto, correspondente a R\$ 2.398,80 (dois mil trezentos e noventa e oito reais e oitenta centavos).

TRATATIVAS

16/06/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta