



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: 25.09.0564.001.00005-3

Data/Hora de Abertura: 02/09/2025 às 10:16:36

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: Tamires Santos Oliveira Souza

CPF do Consumidor: 063.650.553-74

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Solar	SOLAR MAGAZINE LTDA	23.708.712/0017-22	25.09.0564.001.00005-301

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:

A consumidora relata que, no mês de junho de 2025, adquiriu um guarda-roupa junto à empresa reclamada. O produto foi adquirido pelo valor de R\$ 2.158,80 (dois mil cento e cinquenta e oito reais e oitenta centavos), parcelado em 10 (dez) vezes.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

No momento da entrega e montagem do móvel, o montador enviado pela própria reclamada constatou que o produto apresentava diversas avarias, incluindo arranhões e ausência de peças. Diante disso, a consumidora dirigiu-se imediatamente até o estabelecimento da reclamada, onde foi informada de que a empresa entraria em contato com a fabricante e que ela deveria retornar no dia seguinte para obter uma resposta.

Na data seguinte, ao retornar à loja, foi informado à consumidora um novo prazo de 48 (quarenta e oito) horas. A consumidora aguardou e voltou mais uma vez, contudo, novamente não obteve qualquer solução satisfatória.

Em 24 de julho de 2025, ou seja, quase um mês após a aquisição do produto, a consumidora foi informada de que a fabricante não autorizaria a troca integral do guarda-roupa, mas apenas o envio das peças faltantes. Todavia, até a presente data, não houve qualquer avanço na resolução do problema. O móvel defeituoso permanece na residência da consumidora, sem que haja qualquer novo contato por parte da empresa reclamada.

Pedido:

Diante do exposto, e considerando a ausência de solução por parte da reclamada, a consumidora requer a imediata substituição do produto por outro novo, em perfeitas condições de uso.

TRATATIVAS

02/09/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta