

**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:** 25.03.0564.001.00007-3**Data/Hora de Abertura:** 10/03/2025 às 13:48:18**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** MARIA FRANCIANE DE OLIVEIRA SILVA**CPF do Consumidor:** 023.526.793-70**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Solar	SOLAR MAGAZINE LTDA	23.708.712/0017-22	25.03.0564.001.00007-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Demais Produtos**Assunto:** Móveis e Colchões**Problema:** Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta**Relato:**

Relata a parte consumidora que, no dia 08 de julho de 2024, realizou, junto à loja Solar Móveis e Eletros LTDA, a compra de um roupeiro Caemmun Romanus Lux no valor de R\$ 1.899,00 (mil oitocentos e noventa e nove reais), sendo que pagou R\$ 500,00 (quinhentos reais) em espécie, e o restante de R\$ 1.399,00 (mil trezentos e noventa e nove reais) foi pago no cartão de débito. A consumidora relata que a porta do móvel sai dos trilhos, motivo pelo qual entrou em contato com a loja, que encaminhou um montador à sua residência para realizar o conserto. No entanto,



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

posteriormente, o problema voltou a ocorrer, e a base do guarda-roupa chegou a afundar. Diante disso, solicitou novamente a visita do montador, que compareceu ao local mais uma vez.

A consumidora informa que a montagem foi mal feita, pois, pouco tempo depois, os problemas retornaram, tanto nas portas quanto na base, além de outras questões, como a ausência das rodinhas. No mês de janeiro de 2025, a consumidora solicitou as rodinhas, sendo informado um prazo de um mês para a entrega, porém, até a presente data, não obteve respostas. Por esse motivo, compareceu à sede deste órgão para buscar a solução do problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto a consumidora requer, a devolução do produto, ou a troca do produto.

TRATATIVAS

10/03/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta