



Coordenadoria Municipal de
Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON
Maracanaú



PROCESSO F.A Nº: 25.02.0564.001.00083-3

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora RAIMUNDA PEREIRA VERAS em face do fornecedor SOLAR MAGAZINE LTDA., na qual a reclamante alega ter adquirido, no mês de setembro de 2024, um conjunto composto por uma mesa e seis cadeiras, pelo valor de R\$ 2.518,80 (dois mil, quinhentos e dezoito reais e oitenta centavos), a ser pago em 12 (doze) parcelas mensais. Após o recebimento do produto, a consumidora constatou que as cadeiras entregues apresentavam coloração divergente daquela exibida no momento da aquisição. De imediato, entrou em contato com a fornecedora, por meio do aplicativo WhatsApp, ocasião em que lhe foi estipulado o prazo de 30 (trinta) dias para a resolução do impasse. Decorrido o prazo, contudo, a situação permaneceu sem solução. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a devolução dos valores pagos e o cancelamento das cobranças futuras.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta às fls. 17-18, durante a referida audiência, o fornecedor informou que a substituição das peças em desacordo, comprometendo-se a realizar a devida instalação no prazo de 10 (dez) dias, a contar da data da audiência, com vistas a solução definitiva da demanda. Durante a audiência, a consumidora manifestou expressamente sua concordância, aceitando integralmente à proposta de acordo apresentada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo quanto aos valores das multas cobradas, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 05 de maio de 2025.

Karlyane Barros da Silva
KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta às fls. 17-18, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 05 de maio de 2025.

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú