



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00015-3

Data/Hora de Abertura: 08/09/2026 às 09:14:42

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Paula Ferreira Moreira

CPF do Consumidor: 869.254.743-34

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Solar	SOLAR MAGAZINE LTDA	23.708.712/0017-22	26.09.0564.001.00015-301

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 25/08/2026, adquiriu um roupeiro junto à empresa Solar Móveis e Eletros Ltda., tendo o produto sido entregue no dia 26/08/2026.

Aduz que a montagem do produto foi realizada em 31/08/2026. Afirma que estava ausente no momento da montagem, sendo esta acompanhada por sua filha. Relata que, ao retornar e



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

verificar o produto já montado, constatou que haviam parafusos sobrando e peças que não foram utilizadas, levantando dúvidas quanto à correta montagem do roupeiro. Acrescenta, ainda, que algumas partes do armário foram danificadas durante a montagem.

Diante do ocorrido, entrou em contato com a loja, ocasião em que a vendedora registrou a reclamação e informou que a situação seria analisada. Contudo, afirma que, até o momento, não recebeu uma resposta concreta ou uma solução para o problema.

A consumidora relata estar bastante preocupada com a situação, especialmente por possuir fibromialgia, informando que suas roupas permanecem armazenadas em sacos no chão, uma vez que o roupeiro, conforme afirma, não apresenta condições adequadas para utilização.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora a troca do produto por outro em perfeitas condições de uso ou, alternativamente, a restituição integral do valor pago pelo roupeiro.

TRATATIVAS

08/09/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta