

Consumidora: Carliane Oliveira dos Santos Correia

Empresa: Mila Shoes – CNPJ 35.137.502/0001-43

Prezados(as),

Em atenção à notificação referente à reclamação registrada sob o número 2506056400100023301, apresentada pela consumidora Carliane Oliveira dos Santos Correia, a empresa Mila Shoes, inscrita no CNPJ 35.137.502/0001-43, vem respeitosamente apresentar sua defesa, com base nos fatos e no Código de Defesa do Consumidor.

A consumidora relata que adquiriu uma sandália modelo Anabela Glow, tamanho 37, e que o produto apresentou defeito após uma única utilização.

Assim que fomos informados do problema, a Mila Shoes ofereceu o conserto imediato, conforme previsto no artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor (CDC). O produto foi enviado para reparo dentro do prazo legal, e informamos à cliente, com comprovante por mensagem, que a sandália estava pronta para retirada, em perfeitas condições de uso.

A consumidora recusou-se a retirar o produto consertado e passou a exigir a devolução do valor ou troca do item, o que não se aplica legalmente, pois:

O defeito era de natureza reparável;

O conserto foi concluído com sucesso, dentro do prazo;

O produto foi restaurado para pleno uso, sem prejuízo à cliente;

A empresa cumpriu integralmente sua obrigação legal, sem negativa de atendimento.

Logo, a insatisfação da cliente está baseada em um pedido que não se sustenta juridicamente.

Anexamos Print do atendimento com a consumidora, comprovando o processo e o aviso de conserto finalizado; temos Vídeo do atendimento presencial na loja física, no qual foi explicada à consumidora, de forma respeitosa e clara, a aplicação correta do Código de Defesa do Consumidor e a opção legalmente válida do conserto imediato.

A Mila Shoes preza pelo respeito ao consumidor e agiu com total boa-fé e responsabilidade neste caso. Confiamos que a análise do PROCON reconhecerá que não houve infração por parte da empresa, e que a solicitação da consumidora foi atendida dentro do previsto pelo Código de Defesa do Consumidor.

Nos colocamos à disposição para eventuais esclarecimentos.

Atenciosamente,

Camila Lima Lopes

Responsável – Mila Shoes

CNPJ: 35.137.502/0001-43

**+55 85 98904-6772**

ter., 10 de jun.

 As mensagens e ligações são protegidas com a criptografia de ponta a ponta. Somente as pessoas que fazem parte da conversa podem ler, ouvir e compartilhar esse conteúdo. **Saiba mais**

Olá boa tarde

Editada 17:37

Aqui é da mila shoes

17:37

Só pra avisar que a sua sandália está pronta

17:37

Ficamos até as 19 hs

17:37

Boa noite

18:12

O conserto?

18:13

Sim

18:14

Como eu falei no dia na loja, vc tinha a possibilidade de devolver o dinheiro ou pelo menos ter deixado eu fazer a troca por outro produto, já que tinha disponível na loja, como é feito em outras lojas pra evitar





1

+55 85 98904-6772



pronta

ter., 10 de jun.

17:37

Ficamos até as 19 hs

17:37

Boa noite

18:12

O conserto?

18:12

Sim

18:14

Como eu falei no dia na loja, vc tinha a possibilidade de devolver o dinheiro ou pelo menos ter deixado eu fazer a troca por outro produto, já que tinha disponível na loja, como é feito em outras lojas, pra evitar stress, ou uma má impressão ao cliente, mas você não quis fazer isso

18:16

Tive o constrangimento de ela quebrar na rua, paguei pra me locomover pra casa com a sandália quebrada

18:17

Mas eu também como cliente não posso ficar no prejuízo, comprei uma sandália nova, paguei por ela

18:17





1

**+55 85 98904-6772**

consertada

18:18

ter., 10 de jun.

Como te informamos a loja está de acordo com o código de defesa do consumidor.

E está pronta pra fazer a retirada

18:18 ✓✓

Eu verifiquei sobre o direito do consumidor e as excessões, a sandália estava com defeito de fabricação por isso quebrou

18:20

Mas já que tentei resolver e você quis me da uma sandália consertada eu fui atrás dos meus direitos e você será informada,então o órgão responsável vai resolver

18:20

Nesse caso se você acha que a loja não está seguindo seu direito como cliente

Pode procurar seus direitos

A orientação que temos do jurídico da empresa e essa

Nesses casos

18:21 ✓✓

+55 85 98904-6772 ~Carliane Olive...



1

+55 85 98904-6772

eu fui atrás dos meus direitos e voce
será informada, ter., 10 de jun.
responsável vai resolver

18:20

Nesse caso se você acha que a loja
não está seguindo seu direito como
cliente

Pode procurar seus direitos

A orientação que temos do jurídico
da empresa e essa

Nesses casos

18:21

+55 85 98904-6772 ~Carliane Olive...

Mas já que tentei resolver e você quis me da
uma sandália consertada eu fui atrás dos
meus direitos e você será informada, então...

Tudo bem

18:21

Boa noite

18:21

Sua sandália está aqui

18:21

Vou esperar até a data da audiência

18:21

Certo

18:21

