

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00001-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora RAIMUNDA THAMYRES DA SILVA BRASILEIRO em face do fornecedor JHENIFE DA SILVA LIMA COSTA, na qual a reclamante alega ter realizado a aquisição de uma peça de vestuário por meio da rede social Instagram, com pagamento efetuado via cartão de crédito, no valor de R\$ 170,00 (cento e setenta reais), parcelado em duas vezes. Informa que, no momento da compra, foi advertida de que não seria possível realizar troca da mercadoria, sob a justificativa de que a peça era confeccionada com material delicado (renda). No entanto, ao receber o produto, a consumidora constatou que a peça não correspondia ao material anunciado, apresentava desfiados e não estava em conformidade com o tamanho solicitado. Dessa maneira, a reclamante entrou em contato com a fornecedora, por meio da mesma rede social (Instagram), solicitando a substituição do produto ou o estorno do valor pago, tendo sua solicitação sido indeferida pela parte reclamada. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita o ressarcimento do valor pago.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, na mencionada audiência, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação, p. 07, ambas as partes deixaram de comparecer a audiência designada, sem apresentar qualquer justificativa para a ausência ou requerimento que demonstrasse interesse no prosseguimento do feito.

Tendo em vista a ausência de manifestação das partes e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 03 de julho de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência de ambas as partes conforme Termo de Audiência de Conciliação, p.07, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 03 de julho de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú