

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00056-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora PATRICIA OLIVEIRA SANTOS em face do fornecedor LE BISCUIT, na qual a autora expõe que no dia 21 de abril de 2025, efetuou a aquisição de um aparelho de ar condicionado por meio do aplicativo disponibilizado pelo fornecedor, optando pela retirada do produto na loja física. Conforme informado a consumidora, o item estaria disponível para retirada a partir do dia 08 de maio de 2025. Todavia, até a presente data, o produto não foi entregue. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a entrega do produto, ou, caso tal medida não seja possível, o ressarcimento integral dos valores pagos.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica, conforme consta na defesa administrativa do (p.03). Nessa oportunidade, o fornecedor informou que o pedido objeto da reclamação foi regularmente cancelado, conforme solicitado pela consumidora, conforme comprova o protocolo nº 73563. Ademais, o estorno do valor pago foi efetivado integralmente, sendo creditado no mesmo meio de pagamento utilizado na aquisição do produto, conforme demonstra o comprovante ora anexado. Ressalte-se, ademais, que a reclamante deixou de comparecer a audiência de retorno agendada junto ao órgão competente, marcada para o dia 02 de junho de 2025, conforme atestado por meio da Certidão de Não Comparecimento do Consumidor relativa a Carta (p.03).

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, 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, 10 de junho de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a consumidora, notadamente quanto ao cancelamento da compra e a restituição integral do valor pago, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da carta eletrônica, conforme Certidão de não comparecimento do consumidor ao retorno da carta (p. 03), determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA.**

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 10 de junho de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú