

**PROCESSO F.A Nº: 25.12.0564.001.00008-301**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação da consumidora ELIDIANE CAVALCANTE QUEIROZ em face do fornecedor RENOV LAVANDERIA LTDA, relata que em 05/11/2025, deixou um casaco para tingimento, pagando R\$ 35,00 reais pelo serviço. Ao receber o produto, constatou a existência de danos, como rasgos, ausência de botões e manchas. Entretanto, ao questionar a empresa, foi informada de que as avarias seriam decorrentes do próprio serviço e que teria sido previamente advertida. Contudo, apesar de cláusula no recibo prever a devolução de 50% do valor do item em caso de dano, a empresa recusou-se a efetuar qualquer restituição, adotando postura ríspida no atendimento. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a entrega de um produto novo ou o pagamento do valor equivalente ao de mercado.

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, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls.22, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Diante da ausência de manifestação por parte da reclamante e considerando a falta 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 a Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 09 de janeiro de 2026.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Setor Jurídico  
Procon Maracanaú

### **DESPACHO**

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.22, 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, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, 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, 09 de janeiro de 2026.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú