

PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00007-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora FRANCISCA ALVES DUARTE em face do fornecedor CREDFACIL COMERCIO DE MOVEIS E ELETROS LTDA, através da qual expõe que em meados de 2019, adquiriu um armário na loja Cred Fácil, optando pelo pagamento parcelado em 10 vezes por meio de carnê. Entretanto, não se recorda do valor total da compra nem das parcelas, e que não possui mais a nota fiscal. Em razão das dificuldades financeiras enfrentadas no início da pandemia de COVID-19, deixou de honrar os pagamentos. Posteriormente, ao tentar regularizar a situação, firmou novo acordo com a loja, gerando novo carnê. Contudo, devido ao agravamento da pandemia e a necessidade de realizar uma cirurgia, novamente não conseguiu cumprir com o acordo firmado. Em 2025, buscou a loja para nova tentativa de negociação, mas foi informada de que não seria mais possível renegociar a dívida. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a possibilidade de um novo acordo.

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, p.07, 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 do 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, 07 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação, p.7, 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, 07 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú