

PROCESSO F.A Nº: 26.01.0564.001.00033-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora EVELINE DUARTE DO NASCIMENTO em face do fornecedor CANOPUS FORTALEZA, relata que em junho de 2025, celebrou distrato contratual com a reclamada, após ter quitado o valor total de R\$ 1.407,71 reais, ocasião em que foi pactuada a restituição de 50% do montante pago. Informou que encaminhou, via WhatsApp, o termo de desistência devidamente preenchido, sendo-lhe assegurado o reembolso no prazo de até 30 dias. Contudo, diante da ausência de devolução do valor, a consumidora realizou novo contato em setembro de 2025, sendo informada de que o pagamento não havia sido efetivado por pendências internas relacionadas à assinatura do setor responsável, sem a estipulação de novo prazo para restituição. Destacou que, até janeiro de 2026, o valor devido não havia sido reembolsado. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou a devolução do montante que lhe é devido.

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. 86, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

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, 06 de fevereiro de 2026.



Documento assinado digitalmente
KARLYANE BARROS DA SILVA
Data: 12/02/2026 10:08:25-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.86, 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, 06 de fevereiro de 2026.



Documento assinado digitalmente
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Data: 10/02/2026 12:18:37-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú