

PROCESSO F.A Nº: 25.02.0564.001.00023-301

RECLAMANTE: MARIA SILVIANE ALVES MOREIRA **CPF:** 703.890.803-06

RECLAMADA: B & C REPRESENTAÇÕES E COMERCIO DE REVISTAS LTDA (LEITURA EM DIA) **CNPJ:** 53.474.179/0001-85

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pela consumidora MARIA SILVIANE ALVES MOREIRA em face da empresa B & C REPRESENTAÇÕES E COMERCIO DE REVISTAS LTDA (LEITURA EM DIA), através da qual relata que em 22/08/2024 realizou a compra com a empresa reclamada de um kit de livros, onde durante um ano, receberia mensalmente três livros, totalizando 36 livros no prazo de um ano, no valor total de R\$ 358,80 (trezentos e cinquenta e oito reais e oitenta centavos) sendo parcelado no cartão de crédito em 12 vezes de R\$ 29,90 (vinte e nove reais e noventa centavos). Aduz que o prazo de entrega era até SET/2024, porém o produto não chegou em sua residência, e nas diversas vezes que entrou em contato questionando, foi informada que o local de origem da mercadoria é São Paulo e houve problemas na carga. Em NOV/2024 a reclamada afirmou que entregaria na mesma semana os produtos, contudo, a reclamante não obteve êxito em sua demanda, além de todo mês está sendo descontado as parcelas da compra em seu cartão de crédito. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora o cancelamento da compra e o reembolso dos valores já cobrados.

Verificou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de audiências de conciliação entre as partes. Contudo, conforme às fls. 21 e 32, nos devidos atos conciliatórios, a parte reclamada deixou de comparecer as audiências designadas, tampouco apresentou qualquer defesa administrativa, justificativa ou manifestação que demonstrasse interesse na resolução do conflito.

No caso em análise, verifica-se que a consumidora comprovou a contratação de serviço consistente no fornecimento mensal de livros, segundo à fl.08, mediante pagamento parcelado, sem, contudo, ter recebido os produtos contratados no prazo ajustado. A situação apresentada caracteriza falha na prestação do serviço e inadimplemento da obrigação assumida pela fornecedora, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que o fornecedor responde, independentemente da existência de culpa, pelos danos decorrentes de defeitos relativos

à prestação dos serviços. Ademais, o art. 35, III, do CDC assegura ao consumidor, diante do descumprimento da oferta, o direito de rescindir o contrato, com restituição dos valores eventualmente antecipados, monetariamente atualizados, sem prejuízo das perdas e danos cabíveis.

Ressalte-se, ainda, que a empresa reclamada, embora devidamente notificada acerca da reclamação e regularmente convocada para as audiências de conciliação, não compareceu aos atos designados, tampouco apresentou defesa, justificativa ou qualquer manifestação capaz de demonstrar o cumprimento da obrigação ou a solução da demanda. Diante disso, considerando o conjunto probatório nos autos e a ausência de comprovação do cumprimento da obrigação assumida, entende-se configurada a infração às normas de proteção e defesa do consumidor

Tendo em vista que o fornecedor deixou de comparecer as audiências de conciliação regularmente designadas, bem como a comprovação da falha na prestação do serviço, restam evidenciadas infrações as normas de proteção e defesa do consumidor, especialmente quanto ao dever de boa-fé e a adequada prestação do serviço. Desta forma, diante da caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/NÃO ATENDIDA**. Encaminhe-se à Diretora para avaliação de possível aplicação de sanção administrativa.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 01 de outubro de 2026.



Documento assinado digitalmente
FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX
Data: 16/10/2026 10:56:00-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisco Thiago Oliveira Felix
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor deixou de comparecer as audiências de conciliação, conforme consta às fls. 21 e 32, tampouco demonstrou interesse na solução do conflito, e tendo em vista a não entrega do produto no referido prazo, somada a ausência de resposta e de providências efetivas por parte da empresa reclamada, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para aplicação de sanção administrativa classificando a presente reclamação como **FUNDAMENTADA /NÃO ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 01 de outubro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.10.16 10:31:58 -03'00'

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias
Diretora Executiva
Procon Maracanaú