



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2507056400100014301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: VIA VAREJO S/A

Nome Fantasia: VIA VAREJO S/A

CPF/CNPJ: 33.041.260/1745-88

Endereço de Correspondência: Rodovia BR-101 Sul Km 96,4 - 5205, GP01 BLSTRB - Distrito Industrial Diper - Cabo de Santo Agostinho - PE - 54503-900

Telefone Institucional: (11) 4225-6555

E-mail Institucional:

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **04/08/2025 às 10:30** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ygw-gute-edg>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): RENATA SOMBRA DE ARAÚJO - **CNPJ/CPF:** 011.633.903-99

Endereço: Rua Pedro Lourenço Guerreiro - Jardim Bandeirantes - Maracanaú - CE - 61934-220



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Telefone: (85) 99130-6537

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A consumidora informa que, no mês de maio de 2025, adquiriu um guarda-roupa, pelo qual efetuou o pagamento do valor total de R\$ 2.033,38 (dois mil e trinta e três reais e trinta e oito centavos), parcelado em 10 (dez) vezes no cartão de crédito.

Após o recebimento do produto em sua residência, durante o processo de montagem realizado por um montador designado pela empresa reclamada, a consumidora observou que algumas peças do móvel estavam quebradas. Diante disso, solicitou de imediato a interrupção da montagem e entrou em contato com a reclamada por meio de e-mail.

A empresa respondeu à solicitação, informando que seria providenciada a substituição do produto. Passados alguns dias, a consumidora foi avisada pela transportadora de que um funcionário realizaria a retirada do item danificado. No entanto, no momento agendado, não havia ninguém em casa.

Diante disso, a consumidora fez nova solicitação de retirada e, com o objetivo de evitar nova ausência, optou por deixar o produto na residência de sua vizinha. Todavia, ao comparecer ao local, o funcionário da transportadora recusou-se a realizar a retirada, sob a justificativa de que o produto não se encontrava em sua embalagem original.

Mais uma vez, a consumidora entrou em contato com a empresa reclamada, relatando a situação. A empresa então orientou que o produto fosse embalado com plástico bolha, o que foi devidamente feito pela consumidora. Em uma terceira tentativa de retirada, outro funcionário da transportadora também se recusou a recolher o item, repetindo a alegação relacionada à embalagem.

Ao ser informada de que a consumidora seguiu as orientações da empresa para a embalagem, a transportadora reconheceu o equívoco e marcou uma nova tentativa de retirada, prevista para ocorrer até o dia 02 de julho de 2025. No entanto, tal retirada não foi realizada. Ao comparecer presencialmente à loja reclamada, a consumidora foi surpreendida com a informação de que o pedido de retirada havia sido cancelado.

Diante de todas essas tentativas frustradas de solução amigável, a consumidora dirigiu-se a este órgão de defesa do consumidor em busca de uma resolução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer:

1. O cancelamento da compra;



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

2. O reembolso integral do valor pago, no montante de R\$ 2.033,38 (dois mil e trinta e três reais e trinta e oito centavos);
3. A retirada do produto danificado de sua residência.

Maracanaú/CE, 03 de Julho de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____