

PROCESSO F.A Nº: 25.09.0564.001.00081-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor NIVALDO RIBEIRO DA SILVA FILHO em face do fornecedor COMERCIAL DE MIUDEZAS FREITAS LTDA, relata que adquiriu uma garrafa térmica em 02 de setembro de 2025 e que ao utilizá-la, constatou vício que a torna imprópria ao uso a que se destina, uma vez que não mantém a bebida aquecida. Ao buscar a troca do produto junto ao estabelecimento da reclamada, foi orientado a entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Todavia, ao fazê-lo, recebeu a informação de que a substituição deveria ser realizada diretamente na loja física. Retornando ao estabelecimento, a gerente reiterou que, conforme políticas internas, a troca somente poderia ocorrer por meio do SAC, gerando impasse e ausência de solução, apesar de se tratar de produto fabricado pela mesma empresa da loja vendedora. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita a troca do produto por outro em perfeitas condições de uso ou, alternativamente, a devolução integral do valor pago.

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, na mencionada audiência, conforme registrado às fls. 17, ambas as partes deixaram de comparecer a audiência designada, sem apresentar qualquer justificativa para a ausência ou requerimento que demonstrasse interesse no prosseguimento do feito.

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, 23 de dezembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência de ambas as partes conforme Termo de Audiência de Conciliação, às fls.17, 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, 23 de dezembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú