



PROCESSO F.A Nº: 25.06.0564.001.00068-3.

DECISÃO

Trata-se de solicitação de remarcação da Audiência de Conciliação inicialmente designada para o dia 26/08/2025, à fl. 104, encaminhado pela empresa fornecedora Decolar.com Ltda., às fls. 140/142, através da qual informa que o pedido foi fundamentado em razão da dificuldade técnica enfrentada pelo preposto da reclamada para ingressar na sala virtual da audiência, sendo tal circunstância confirmada por Certidão acostada às fls. 139.

Em análise dos autos, observou-se que a solicitação feita pelo fornecedor foi realizada por meio eletrônico, via e-mail, sendo necessário considerar que o requerimento atingiu sua finalidade e constituiu instrumento válido para a formalização do pedido administrativo. Superada a análise da legalidade do pedido, é cabível depreender a pertinência do pleito, haja vista que sua apreciação deve ser necessariamente orientada pelos princípios da eficiência e da razoabilidade, que norteiam a atuação administrativa, conforme art. 2º da Lei nº 9.784/1999.

Registre-se, ainda, que a reclamada comprovou, mediante prints de tela do dispositivo, a efetiva dificuldade técnica enfrentada ao tentar acessar a audiência virtual, o que corrobora a necessidade de redesignação da sessão conciliatória. A referida medida revela-se indispensável para assegurar a observância dos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, de acordo com o art. 5º, LV, da CF/88, pilares do devido processo legal administrativo.

Cumpra salientar, ademais, que o fornecedor manifestou interesse expresso em formalizar proposta de acordo, circunstância que reforça a utilidade e conveniência da remarcação, alinhada ao princípio da consensualidade e à política pública de estímulo à solução autocompositiva dos conflitos, nos termos do art. 3º, § 2º e 3º, do CPC, aplicado subsidiariamente.

Diante desse contexto, mostra-se necessária a remarcação da audiência de conciliação, em data a ser oportunamente designada, como forma de viabilizar a resolução do conflito de maneira célere, eficiente, em benefício do consumidor e em consonância com os princípios que regem o processo administrativo e a defesa da parte hipossuficiente. Após realizar a análise jurídica do pleito, faço assim concluso os autos e encaminho à Diretoria Executiva para análise, considerações e determinações pertinentes.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 08 de setembro de 2025.



ITALO EDVALDO LIMA AGUIAR

Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando os fatos e fundamentos jurídicos expostos, a observância aos princípios mencionados que regem o procedimento administrativo, a validade das formalidades necessárias para o ato, a comprovação da impossibilidade de ingresso à audiência e a efetividade da tutela dos direitos da consumidora, determino a remarcação da audiência de conciliação, em data a ser oportunamente designada, com a regular notificação de todas as partes envolvidas no procedimento para a cientificação regular do ato conciliatório.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 08 de setembro de 2025.



DÂNIELA PINHEIRO BÉZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú