

PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00077-3.

DECISÃO

Compulsando os autos, verifica-se que a consumidora Aline Pereira Leal comunicou, por meio de e-mail constante às fls. 30, que, ao acessar o link disponibilizado para a audiência de conciliação designada por este órgão, realizada em 16/09/2025, constatou estar sozinha na sala virtual, ausentes tanto o preposto da empresa quanto o conciliador do Procon Municipal de Maracanaú.

Em análise ao pedido realizado, depreende-se que deve ser acolhido com fundamento nos princípios da eficiência e razoabilidade, que regem a atuação administrativa, sendo necessário considerar que o pedido realizado através de e-mail precisa ser considerado válido, dispensando-se maiores formalidades.

Ademais, cumpre destacar que, conforme consta no termo de audiência às fls. 29, foi concedido à consumidora o prazo de 02 (dois) dias úteis para apresentar, de forma justificada, pedido de remarcação da audiência. Nesse contexto, verifica-se que a reclamante apresentou justificativa plausível quanto à impossibilidade de estabelecer contato com os demais participantes do ato conciliatório, estando seu requerimento igualmente amparado pela tempestividade no cumprimento do prazo estipulado para tal solicitação.

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 e justa, em benefício do consumidor e em consonância com os princípios que regem o processo administrativo e a defesa do consumidor. Após realizar a análise jurídica do pleito, faço assim conclusos os autos e encaminho à Diretoria Executiva para análise, considerações e determinações pertinentes.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 23 de setembro de 2025.



ÍTALO EDVALDO LIMA AGUIAR

SETOR JURÍDICO

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que a consumidora justificou sua ausência no ato conciliatório e encontrava-se dentro do prazo concedido pelo conciliador para tanto, determino a remarcação da audiência de conciliação, em data a ser oportunamente designada, com a devida notificação de todas as partes envolvidas no procedimento, a fim de assegurar a regular cientificação do ato conciliatório.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 23 de setembro de 2025.



DÂNIELA PINHEIRO BÉZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú