

PROCESSO F.A Nº: 25.11.0564.001.00045-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ANTONIA JANIELE MENEZES LANDIM DOS SANTOS em face do fornecedor GABRIEL SOUZA IMOVEIS LTDA, na qual relata que em 31/10, firmou contrato de locação com a empresa reclamada, referente a imóvel anunciado em plataforma digital como possuidor de portão automatizado, sistema de câmeras de segurança, dentre outros benefícios. Na ocasião, efetuou o pagamento do montante de R\$ 2.080,00 (dois mil e oitenta reais), a título de aluguel e caução. Todavia, ao vistoriar o imóvel, constatou que as condições reais divergiam do anúncio, uma vez que o portão apresentava mau funcionamento, as câmeras não operavam, além da existência de infiltrações e fiação exposta. Desde então, a consumidora buscou contato com a reclamada para relatar os vícios, sem obter solução adequada. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a entrega do imóvel conforme anunciado, ou seja, em condições que não ofereçam risco a sua segurança.

Após análise dos autos, observou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme registrado, às fls.23, na referida audiência, a parte reclamada deixou de comparecer a audiência designada, tampouco apresentou qualquer justificativa ou manifestação que demonstrasse interesse na resolução do conflito. No caso em apreço, restou caracterizada a falha na prestação do serviço, uma vez que o imóvel disponibilizado a consumidora apresentou vícios que comprometem sua segurança e adequada utilização, notadamente o mau funcionamento do portão automatizado, a inoperância do sistema de câmeras de segurança, bem como a existência de infiltrações e fiação exposta. Ademais, apesar de devidamente comunicada acerca das irregularidades constatadas, a reclamada permaneceu inerte, deixando de realizar os reparos necessários e de adotar providências eficazes para sanar os vícios apresentados, em afronta aos princípios da boa-fé objetiva, da transparência e da adequação do serviço, previstos no Código de Defesa do Consumidor.

Tendo em vista que o fornecedor deixou de comparecer a audiência de conciliação regularmente designada, bem como a comprovação da falha na prestação do serviço, notadamente consubstanciada na disponibilização do imóvel em desacordo com as condições previamente anunciadas. Desta forma, diante da caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA /NÃO ATENDIDA**, nos termos do arts. 57 e 58, II, Decreto 2.181/97, inclua-se como tal no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do consumidor, para que se tomem as devidas providências legais. Encaminhe-se à Diretora para avaliação de possível aplicação de sanção administrativa.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 21 de janeiro de 2026.



Documento assinado digitalmente

KARLYANE BARROS DA SILVA

Data: 22/01/2026 13:14:17-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor deixou de comparecer a audiência de conciliação, conforme registrado às fls. 23, e não apresentou nenhuma manifestação que demonstrasse disposição para solucionar o impasse, bem como restou comprovada a falha na prestação do serviço, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA** nos termos do arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, incluindo o nome do fornecedor no cadastro previsto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 21 de janeiro de 2026.



Documento assinado digitalmente

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Data: 22/01/2026 13:09:18-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú