

RESPOSTA A TNF – 2607056400100070301 – ANTONIA ROZANGELA DE FARIAS X BOTICARIO PRODUTOS DE BELEZA LTDA

De : Thays Palmas de Carvalho
<thays.carvalho@cgvadogados.com.br>

sex., 28 de ago. de 2026 11:11

 3 anexos

Assunto : RESPOSTA A TNF – 2607056400100070301 – ANTONIA ROZANGELA DE FARIAS X BOTICARIO PRODUTOS DE BELEZA LTDA

Para : protocolo procon
<protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br>

Cc : Equipe Boticário
<equipe.boticario@cgvadogados.com.br>

PÚBLICO

Ilmo. Sr. Coordenador do Procon,

Bom dia!

Ref. à TNF 2607056400100070301 – Consumidora ANTONIA ROZANGELA DE FARIAS

Venho, respeitosamente, em nome da Fornecedora apresentar os esclarecimentos solicitados sobre o caso em epígrafe (resposta e documentos de representação anexos).

Cordialmente,



Thays Palmas de Carvalho

(41) 3051-6100 | Fixo

cgvadogados.com.br

Esta mensagem e seus anexos é destinada exclusivamente ao(s) seu(s) destinatário(s) e pode conter informações confidenciais. A divulgação, distribuição, reprodução ou qualquer forma de uso não autorizado de tais informações é proibida. O remetente utiliza o correio eletrônico no exercício do seu trabalho ou em razão dele, eximindo esta organização de qualquer responsabilidade por utilização indevida. Se você recebeu esta mensagem por engano, favor eliminá-la imediatamente.

This message and its attachments are intended exclusively for the addressee(s) and can contain confidential information. The disclosure, distribution, reproduction or any form of use of that information without authorization is prohibited. The sender uses electronic mail for its work or by reason thereof, and this organization shall have no liability for improper use. If you received this message by accident, please delete it immediately.

 **01. DEFESA - ANTONIA ROZANGELA DE FARIAS.pdf**

176 KB

 **02 Docs de Representacao Boticario 08.2026.pdf**

2 MB

Ilustríssimo(a) Senhor(a) Coordenador(a) do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon de Maracanaú - CE

TNF nº. 2607056400100070301

Parte Reclamante: ANTONIA ROZANGELA DE FARIAS

BOTICÁRIO PRODUTOS DE BELEZA LTDA (CNPJ 11.137.051/0719-54), já qualificado em seus atos constitutivos, por seus advogados que esta subscrevem (instrumentos de procuração e substabelecimento anexos, endereço eletrônico equipe.boticario@cgvadogados.com.br) vem, respeitosamente, à presença de V. Sa., em conformidade com o artigo 44, e seguintes, do Decreto Federal n.º 2.181/97, apresentar **DEFESA À RECLAMAÇÃO ADMINISTRATIVA** pelos motivos de fato e de direito a seguir expostos.

TEMPESTIVIDADE

Inicialmente, cabe destacar que a presente resposta administrativa é tempestiva, eis que apresentada dentro do prazo determinado por este Órgão, qual seja **31/08/2026**.

O QUE A PARTE RECLAMANTE ALEGA

Alega a parte Reclamante, em síntese, que realizou a compra de produtos do Boticário em 20/05/2026, mas não recebeu. Ocorre que em 05/06/2026, o status do pedido foi atualizado para "entregue".

Ao checar o comprovante de entrega fornecido pela empresa, constatou que o

endereço constava em um bairro diferente do seu, sendo assim tentou solução via WhatsApp, mas recebeu apenas respostas automáticas e não teve o problema resolvido.

Requeru, por fim, esclarecimentos e o cumprimento da oferta.

Inicialmente, essa Reclamada foi notificada a fim de apresentar Esclarecimentos Preliminares quanto às alegações aduzidas pela parte Consumidora em sua reclamação.

ESCLARECIMENTOS ATINENTES AO CASO. RESPONSABILIDADE DA TRANSPORTADORA

Ab initio, antes de adentrar nas tratativas existentes entre as partes, cumpre rememorar que a **BOTICÁRIO** é referência nacional na comercialização de cosméticos, produtos de beleza e perfumaria.

Repise-se, a empresa Fornecedora preza pela satisfação de seus consumidores, oferecendo sempre produtos de primeira qualidade, bem como canais de acesso que possibilitam um contato mais próximo com o consumidor para esclarecimentos de dúvidas e eventuais orientações, buscando a solução de seus impasses no menor prazo possível.

Deste modo, certamente a Fornecedora não teria motivo para questionar ou opor-se a solicitação da parte Consumidora, muito pelo contrário, **a satisfação desta é o principal insumo para a atividade empresarial.**

No caso em comento, evidente que a reclamação da Consumidora decorre essencialmente da **falha de transporte**, sendo que o problema apontado ocorreu em virtude de fatores externos à composição e características do produto e sua

comercialização, razão pela qual a Fornecedora não pode ser responsabilizada, visto que a mercadoria foi entregue à transportadora dentro do prazo de entrega.

A Fornecedora trabalha de maneira incansável para prestar sempre o melhor atendimento aos seus consumidores, no entanto, há alguns fatores que fogem de sua gerência.

Veja que a partir do momento em que o fornecedor entrega o produto à transportadora para que esta realize a sua entrega ao Consumidor, a responsabilidade sobre a mercadoria passa a ser do transportador, até mesmo nos casos em que forem constatadas ações e omissões por parte de seus prepostos, empregados e/ou contratados.

O artigo 9º, parágrafo único, da **Lei nº 11.442/2007**, que trata do transporte rodoviário de cargas por conta de terceiros, também possui determinação nesse sentido:

A responsabilidade do transportador cobre o período compreendido entre o momento do recebimento da carga e o de sua entrega ao destinatário.
Parágrafo único. A responsabilidade do transportador cessa quando do recebimento da carga pelo destinatário, sem protestos ou ressalvas.

A mesma lei, em seu artigo 7º, inciso II, estabelece que **o transportador assume perante o contratante a responsabilidade pelos prejuízos resultante de perdas, avarias, danos e atrasos na entrega.**

Por fim, passaremos a esclarecer o atendimento prestado ao consumidor.

SOLUÇÃO ADOTADA PELA RECLAMADA PARA ATENDER A SOLICITAÇÃO DA PARTE RECLAMANTE

Feito os esclarecimentos acima, vem a Fornecedora, em respeito a este Órgão e a parte Consumidora, esclarecer que através de sua Central de Relacionamento diligenciou visando a melhor solução para a reclamação em comento.

Registra-se que a parte Consumidora efetuou um pedido de compra no site da O Boticário no dia 20/05/2026, sob pedido nº 161884419 com pagamento através de cartão de crédito.

Conforme alegado em sua reclamação, a parte consumidora não recebeu os produtos.

Em que pese a total ausência de responsabilidade da Fornecedora, visando sempre o bem-estar de seus clientes e demonstrando sua mais cabal boa-fé na prestação de seus serviços, a fim de evitar possíveis prejuízos a parte Consumidora, a Fornecedora procedeu na análise do caso e após contestação da consumidora, foi constatado que ocorreu o extravio do pedido. Desta forma, foi realizado o reembolso do valor pago pelos produtos. Veja-se:

Carta de Cancelamento de Transação

Curitiba, 18 de agosto de 2026

Código da Loja: 00020457
Razão Social: BOTICARIO PRODUTOS DE BELEZA LTDA..
CNPJ: 11.137.051/0704-78
Endereço: ROD REGIS BITTENCOURT, 1500 SL INTERBE, CAMPO FUNDO - CAMPINA GRANDE DO SUL
CEP: 83430-000
Estado/UF: PR

Assunto: Cancelamento de venda

Prezado Cliente,
A MOOZ CARTÕES informa através desta, que o cancelamento da venda abaixo foi realizado conforme sua solicitação:

Número do Cartão: 423153*****8812
Data de Venda: 20/05/2026 15:27
Código de Autorização: FQGJUE
Valor Venda: R\$ 563,01
Valor do Cancelamento: R\$ 563,01
NSU: 139028

É importante ressaltar que o crédito ao portador está condicionado ao processamento da solicitação acima descrita pela administradora responsável pela emissão do cartão.

Para mais informações, favor entrar em contato com a nossa Central de Serviço ao Franqueado (CSF) 41 3375-1515.

De segunda a Sexta das 08h30min às 18h30min.

Atenciosamente,
MOOZ SOLUCOES FINANCEIRAS LTDA CNPJ 06.308.851/0003-44

Como a compra foi realizada por meio de **cartão de crédito**, o cancelamento foi solicitado junto à administradora do cartão utilizado, sendo que o crédito referente à compra foi gerado em fatura (estorno) e é de responsabilidade da operadora de cartões contratada pela parte Consumidora.

A parte reclamante poderá visualizar a efetivação deste procedimento **em até duas faturas** a depender das normas e procedimentos internos da operadora do cartão.

Isto porque o comprovante de estorno de valores que será apresentado não é emitido pela Reclamada, mas por Instituição Financeira idônea, que inclusive ressalta que o

crédito ao portador está condicionado ao processamento da solicitação pela administradora responsável pela emissão do cartão de crédito da parte Consumidora.

Nesse condão, explica-se que, ao solicitar junto à operadora do cartão de crédito o cancelamento da compra e o estorno no valor do produto, faz-se necessária a realização de procedimentos administrativos para efetivação da restituição no cartão de crédito junto à Instituição Financeira.

Ao cancelar uma compra através de estorno, o que ocorre é a devolução do valor da compra em forma de crédito na fatura, ainda que a forma de pagamento tenha sido prevista para ser realizada em parcelas.

Assim, quando a empresa faz o estorno, recebe da administradora uma “carta de cancelamento” com os dados da compra efetuada e a data do cancelamento. A partir desta data, o crédito pode levar até três ciclos para ser processado (ou seja, o crédito pode aparecer nas três faturas subsequentes à data do cancelamento, não tendo a empresa qualquer ingerência sobre esse prazo, que varia de acordo com a administradora do cartão).

Verifica-se, portanto, que não houve qualquer ato ilícito ou desrespeitoso ao Código de Defesa do Consumidor, uma vez que essa Reclamada não incorreu em falha no seu atendimento ou até mesmo no pós-venda, pelo contrário, sempre se coloca à disposição dos Consumidores para prestar todos os esclarecimentos necessários.

Sendo assim, vem através dessa resposta, informar e esclarecer que atendeu por completo o pedido da parte Consumidora, sendo que procedeu com a solicitação do estorno do valor do pedido não entregue.

CONCLUSÕES E PEDIDOS

Diante o exposto, requer o **arquivamento da presente reclamação**, nos termos do parágrafo único, do art. 39 do decreto nº 2.181/97, classificando o retorno da **TNF como fundamentada atendida**, em razão que procedeu com a solicitação do estorno do valor do pedido não entregue.

Ademais, requer seja expedida **certidão que comprove o arquivamento**, disponível para ser retirada em cartório, ou que seja enviada ao endereço dos Patronos da Fornecedora constantes no rodapé da presente, ou ainda, que seja enviada ao endereço de e-mail: equipe.boticario@cgvadvogados.com.br.

Ceará, 28 de agosto de 2026.

EDUARDO CHALFIN
OAB/CE 33.640-A

ROL DE DOCUMENTOS

- Telas sistêmicas