

PROCESSO F.A Nº: 2607056400100027301

RECLAMANTE: MARIA EDUARDA DO NASCIMENTO SILVA **CPF:** 623.258.483-02

RECLAMADA: LOJAS LE BISCUIT S/A **CNPJ:** 16.233.389/0156-91

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA EDUARDA DO NASCIMENTO SILVA em face do fornecedor LOJAS LE BISCUIT S/A, através da qual expõe que adquiriu, por meio da plataforma eletrônica da fornecedora, uma televisão e uma caixa de som. Afirma que a oferta previa retirada da televisão em curto prazo e entrega da caixa de som em seu endereço. Após a confirmação do pagamento, a empresa fornecedora alterou unilateralmente o prazo de retirada e, posteriormente, informou o cancelamento do pedido, sem justificativa adequada. Apesar dos contatos realizados, a reclamante não recebeu os produtos nem o estorno dos valores pagos. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora o cancelamento definitivo das compras, com a restituição integral e imediata dos valores pagos relativos aos dois produtos, bem como o fornecimento de esclarecimentos acerca do cancelamento unilateral dos pedidos e da ausência de processamento do respectivo reembolso.

A empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls.26 dos autos, a fornecedora LOJAS LE BISCUIT S/A não compareceu ao ato, contudo, que durante a audiência, a consumidora esclareceu que celebrou um acordo Extra Procon com o fornecedor antes da data da audiência.

Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 14 de agosto de 2026.


SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o **ACORDO EXTRA PROCON** celebrado entre as partes, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação às fls. 26, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 14 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.20 12:07:37
-03'00"

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú