



À COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ/CE.

Número do Atendimento/CIP: 2608056400100040301

TOP PRIME BRASIL COMERCIAL LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 67.743.959/0001-98, com sede na Rua Martins Fontes, nº 81, 6º andar, sala 62, Centro, São Paulo/SP, CEP 01.050-000, vem através do seu advogado que ao final subscreve, respeitosamente apresentar

DEFESA ADMINISTRATIVA

A reclamação apresentada pelo consumidor **JOSÉ CRISANTO DE CASTRO**, CPF nº 569.540.008-25, ao PROCON Municipal de Maracanaú/CE.



I. SÍNTESE DOS FATOS

1. O consumidor, ora Reclamante, relata que recebeu em sua residência produtos enviados pela empresa, acompanhados de 08 (oito) boletos, cada um no valor de R\$ 199,00 (cento e noventa e nove reais), emitidos em seu nome.
2. Afirma que não realizou qualquer solicitação ou contratação referente aos produtos recebidos, tampouco autorizou a emissão dos boletos, desconhecendo a origem da contratação e a razão pela qual os produtos foram encaminhados em seu nome.
3. Diante disso, requer que a empresa esclareça a origem da solicitação e identifique quem realizou a suposta contratação, bem como providencie a retirada/devolução dos produtos recebidos e o imediato cancelamento dos 08 (oito) boletos emitidos em seu nome, sem qualquer ônus ao consumidor.



II. DA RESPOSTA

4. Diferentemente do que foi relatado, a compra foi realizada pelo próprio Reclamante em 24/07/2026, por contato telefônico, e compreendeu 04 (quatro) unidades de Fenomen, acompanhadas de 01 (uma) unidade de Pomada Milagrosa pelo valor simbólico de R\$ 0,01, no valor total de R\$ 1.592,01 (mil quinhentos e noventa e dois reais e um centavo), dividido em 08 (oito) parcelas no boleto, sendo sete de R\$ 199,00 e a última de R\$ 199,01, com primeiro vencimento em 05/09/2026 (pedido nº 2026/00005077):

A imagem é uma captura de tela de um sistema de gestão de pedidos. No topo, há uma barra de status com a data 24/07/2026, o nome REBECA GOMES e o status 'Ativo'. Abaixo, há uma aba 'Pedido' selecionada. O sistema exibe uma tabela 'Itens do Pedido' com duas linhas: 'FENOMEN' com quantidade 4 e valor 1.592,00, e 'POMADA MILAGROSA' com quantidade 1 e valor 0,01. À direita, há um painel 'Dados do Pedido' com campos como 'Número do Pedido: 20260005077', 'Tipo do Pedido: Normal', 'Origem do pedido: VAN RODY', 'Forma de Pagto.: BOLETO', 'Condição de Pagto.: 08X (1* 30 DIAS)', 'Lib. Telemarketing: 5', 'Lib. Financeira: 5', 'Lib. Inst. Financeira: 5', 'Situação do pedido: VENDA' e 'Total do Pedido: 1.592,01'.

5. Quanto à origem da contratação, esclarece-se que a ligação foi realizada para o telefone (85) 99140-2116, o mesmo informado pelo Reclamante nesta reclamação, e que os produtos foram enviados exatamente para o endereço por ele indicado como sua residência, na Rua 10, nº 372, Jereissati I, Maracanaú/CE, CEP 61900-290. Não se trata, portanto, de envio sem solicitação, mas de pedido feito com os dados do próprio consumidor.

6. O pedido foi faturado em 24/07/2026 (Nota Fiscal nº 019360) e postado via Melhor Envio em 27/07/2026, data em que o Reclamante recebeu mensagem informando o envio, acompanhada do código de rastreamento, constando a entrega no endereço acima:

22/07/2026	18:03	NEVALDO ADM	LOG (PEDIDO POSTADO)		(nenhuma)
24/07/2026	17:05	JULIANA MARIA DA SILVA NA	Documento faturado	IFI	(nenhuma)
24/07/2026	17:05	JULIANA MARIA DA SILVA NA	Log de alterações	TXT	(nenhuma)
24/07/2026	17:05	JULIANA MARIA DA SILVA NA	Log de alterações	ALT	(nenhuma)

Ocorrência	Detalhes ocorrência	Destinatários	Prod. referência	Pedido	SMS/WhatsApp
Nome:	JOSE CRISANTO DE CASTRO		Prezado(a) JOSE, seu pedido foi postado via MELHOR ENVIO. Acompanhe sua entrega pelo código a25c9b23-490b-4e90-a335-bac6b77b259. At. TOP ONE SAÚDE		
Contato:	JOSE CRISANTO DE CASTRO				
Funcionário:	NEVALDO ADM				
Motivo:					
Assunto:					
Dt. contato:	27/07/2026 18:03:00	Dt. inclusão:	27/07/2026 18:03:00		
Campanha:					
Grupo:					
Filial:	TOP ASL COMERCIO DE PRODUTOS ALIMENTICIOS LTDA				
Atendimento:					

7. Inicialmente, cumpre destacar que a empresa Reclamada adota como diretriz institucional a prestação de informações claras, completas e adequadas ao consumidor em todas as etapas da contratação, em observância ao disposto no Código de Defesa do Consumidor.

8. Ressalte-se que a contratação foi precedida de aceite expresso do Reclamante, tendo confirmado seus dados pessoais e o endereço de entrega, e manifestando concordância com a aquisição dos produtos, ciência do valor e da forma de pagamento.

9. Assim sendo, ressalta-se que a Reclamada encontra-se à disposição para esclarecer quaisquer dúvidas ou atender solicitações adicionais.

10. Portanto, considerando que foram prestados todos os esclarecimentos necessários, inclusive quanto à origem da contratação, não há justificativa válida para a continuidade da presente reclamação.



IV. PEDIDOS.

11. Sendo assim, com base nos apontamentos trazidos pelo Reclamante, apresenta-se a presente resposta e requer em seu mérito:

A. Declarar a regularidade da contratação celebrada;

B. Por fim, busca-se o encerramento e arquivamento da presente reclamação.

Nestes termos, pede deferimento.
Guarapuava/PR, data da assinatura digital.

ARLI PINTO DA SILVA
54077893968
Data: 15/10/2026 12:37
Verifique em <https://validar.iti.gov.br/>
Assinado digitalmente via
whom.doc9



Arli Pinto da Silva
OAB/PR 20.260

Laura Isabel Nogarolli
OAB/PR 37.001

Maria Eduarda Pupo Moreira
Assistente Jurídica