

Coordenadoria Municipal de
Proteção e Defesa do Consumidor**PROCON**
Maracanaú**PROCESSO F.A Nº: 25.04.0564.00100048-301****DECISÃO**

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA ALGEDIVA PEREIRA MACIEL em face do fornecedor AKAD SEGUROS S/A, na qual alega ter adquirido uma lavadora pelo valor de R\$ 1.857,42 (mil oitocentos e cinquenta e sete reais e quarenta e dois centavos), em setembro de 2023, mediante utilização de pontos acumulados no cartão de crédito. Contudo, após aproximadamente um ano, o produto apresentou defeitos. Informa, ainda, que tentou contato com a fornecedora para solução do problema, sem, contudo, obter êxito até a presente data. Diante dos fatos expostos, a consumidora requer o conserto do produto por meio da garantia estendida.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls.54, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se a Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 05 de setembro de 2025

Documento assinado digitalmente
KARLYANE BARROS DA SILVA
Data: 08/09/2025 09:18:55-0300
Verifique em <https://validar.id.gov.br>

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.54, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 05 de setembro de 2025

Documento assinado digitalmente
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Data: 05/09/2025 12:28:17-0300
Verifique em <https://validar.id.gov.br>

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú