

PROCESSO F.A Nº: 2604056400100031301**RECLAMANTE:** MARIA DAS CANDEIAS FERNANDES DE SOUSA MARQUES **CPF:** 391.790.523-04**RECLAMADA:** ANCORA DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS LTDA **CNPJ:** 03.879.760/0001-09

DECISÃO

Trata-se de reclamação administrativa instaurada por MARIA DAS CANDEIAS FERNANDES DE SOUSA MARQUES em face de ANCORA DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS LTDA, através da qual expõe que, no dia 03/04/2026, seu filho compareceu ao estabelecimento comercial do fornecedor para efetuar compras da Semana Santa e estacionou sua bicicleta no local devidamente trancada com corrente e cadeado, constatando o seu furto ao sair do estabelecimento, motivo pelo qual reuniu a documentação pertinente para pleitear a restituição do valor do bem; contudo, ao buscar atendimento junto à gerência, foi informada de que o caso seria analisado pelo setor jurídico, vindo a receber posteriormente a negativa de ressarcimento sob as alegações de que a bicicleta estaria na posse de terceiros e de que havia sido apresentado apenas o cupom fiscal, e não a nota fiscal do produto, Diante dos fatos narrados, requer a restituição do valor do veículo, no montante de R\$ 1.800,00 (mil e oitocentos reais).

Após análise dos autos, constatou-se que 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, ocasião em que, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação de fls. 37 dos autos, a preposta da empresa Reclamada reiterou os termos da defesa escrita acostada ao procedimento, facultada a palavra à Reclamante, esta declarou ter apresentado toda a documentação solicitada no estabelecimento comercial, ressaltando que possuía o cupom fiscal com os dados da bicicleta e justificando a apresentação de recibo com data posterior pelo fato de a empresa vendedora ter alterado seu CNPJ, oportunidade em que informou não aceitar proposta de acordo inferior ao montante de R\$ 1.800,00 (mil e oitocentos reais), tendo em vista a valorização atual do bem.

A empresa ANCORA DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS LTDA. apresentou defesa escrita às fls. 18 a 20 dos autos, sustentando que, desde o primeiro atendimento, solicitou documentação idônea apta a comprovar a efetiva propriedade da bicicleta, em especial a nota fiscal, tendo a Reclamante apresentado apenas um recibo genérico com data de 14/04/2026 — posterior ao suposto fato —, documento que não individualiza o bem nem comprova sua titularidade. Argumentou que a pretensão ressarcitória não pode ser imposta com base em meras alegações unilaterais e desacompanhadas de prova mínima dos fatos constitutivos do direito, conforme preceitua o art. 373, I, do Código de Processo Civil. Por fim, aduziu que a informação prestada pela própria consumidora de que o veículo estaria na posse de terceiros afasta a certeza sobre a dinâmica dos fatos, não restando demonstrado que tal circunstância decorra de falha na segurança do estabelecimento comercial, razão pela qual requereu o descabimento do pedido indenizatório.

Diante do conjunto probatório constante dos autos, verifica-se que não há elementos suficientes para comprovar a veracidade dos fatos narrados pela reclamante ou para atribuir à reclamada conduta irregular. Isso porque o único documento apresentado para demonstrar a propriedade da bicicleta consiste em um recibo emitido em 14/04/2026, data posterior ao suposto furto ocorrido em 03/04/2026, circunstância que compromete sua força probatória. Além disso, o bem se encontrava na posse do filho da reclamante, terceiro que não integra o presente procedimento, inexistindo qualquer elemento que esclareça sua idade ou eventual incapacidade civil, tampouco se demandava representação pela genitora. Também não foram produzidas provas aptas a demonstrar a dinâmica do alegado furto, a efetiva propriedade do bem ou o nexo entre o evento e eventual falha na prestação do serviço de segurança do estabelecimento. Assim, diante da fragilidade e insuficiência das provas produzidas, não se mostra possível concluir pela ocorrência de infração às normas de proteção e defesa do consumidor ou pela responsabilidade da empresa reclamada. Assim, ausentes elementos objetivos capazes de caracterizar infração administrativa por parte da reclamada, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**. Façam-se conclusos os autos. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 30 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente
MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Data: 05/08/2026 11:19:11-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o conjunto probatório constante nos autos, verifica-se que a demanda versa sobre o alegado furto de bicicleta nas dependências do estabelecimento da reclamada. Ademais, restou demonstrado nos autos que não há elementos suficientes para comprovar a propriedade do bem, tampouco a responsabilidade da reclamada pelos fatos narrados. Assim sendo, não se vislumbra prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor que justifique a aplicação de sanção administrativa. Por conseguinte, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determinando-se sejam adotados os procedimentos necessários para o arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 30 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.05 10:54:48
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú