

PROCESSO F.A Nº: 2608056400100023301

RECLAMANTE: TAYNA MOREIRA RIBEIRO **CPF:** 063.575.263-80

RECLAMADA 1: ASAP LOG-LOGISTICA E SOLUÇÕES **CNPJ:** 04.221.023/0024-73

RECLAMADA 2: C&A MODAS S.A. **CNPJ:** 45.242.914/0379-55

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora TAYNA MOREIRA RIBEIRO em face dos fornecedores ASAP LOG-LOGISTICA E SOLUÇÕES e C&A MODAS S.A., através da qual expõe que realizou, por intermédio do aplicativo da C&A, a aquisição de produto pelo valor de R\$ 189,99 (cento e oitenta e nove reais e noventa e nove centavos), tendo sido informada de que a entrega seria realizada pela fornecedora, sem cobrança de frete. Aduz que, apesar do prazo informado para entrega, o produto não foi entregue no endereço indicado. Relata que entrou em contato com a empresa para buscar esclarecimentos acerca do ocorrido, porém não obteve solução para a demanda, permanecendo sem o produto adquirido. Diante dos fatos narrados, requer a entrega do produto ou, subsidiariamente, na hipótese de impossibilidade de cumprimento da obrigação, pleiteia a resolução da relação contratual, com o cancelamento da compra e a restituição integral da quantia desembolsada, no importe de R\$ 189,99 (cento e oitenta e nove reais e noventa e nove centavos), mediante estorno no cartão da própria loja.

Após análise dos autos, observou-se que as reclamadas foram devidamente notificadas acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. De acordo com os fatos registrados à fl. 30 dos autos, na referida audiência, as reclamadas deixaram de comparecer, ocasião em que poderiam prestar esclarecimentos e produzir provas em seu favor. Entretanto, permaneceram ausentes, não apresentando defesa escrita nem qualquer justificativa para sua ausência. Diante disso, persistem as alegações da reclamante quanto à não entrega do produto adquirido, não tendo as reclamadas demonstrado o cumprimento da oferta, tampouco esclarecido a ausência de entrega do produto à consumidora. Nesse contexto, a presença das partes na audiência de conciliação é imprescindível para o regular andamento do processo, sendo a ausência injustificada considerada ato atentatório à dignidade da justiça, nos termos do art. 334, § 8º, do Código de Processo Civil.

Tendo em vista que as reclamadas deixaram de comparecer de forma injustificada à audiência de conciliação regularmente designada, como deixaram de apresentar elementos capazes de afastar as alegações da reclamante quanto à não entrega do produto adquirido, desta forma, diante da caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA / NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, inclua-se como tal no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do Consumidor, para que se tomem as devidas providências legais. Encaminhe-se à Diretora para avaliação de possível aplicação de sanção administrativa.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 04 de setembro de 2026.



Documento assinado digitalmente
MARCOS PAULO BESERRA ARAUJO
Data: 07/10/2026 08:51:00-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Estagiário Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que as reclamadas deixaram de comparecer à audiência de conciliação, conforme consta à fl. 30, e não apresentaram nenhuma manifestação que demonstrasse disposição para solucionar o impasse, bem como não trouxeram elementos suficientes para afastar as alegações da reclamante acerca da não entrega do produto adquirido, determino sejam tomados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA / NÃO ATENDIDA** nos termos dos arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, incluído o nome das fornecedoras no cadastro previsto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 04 de setembro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:799887844
49

Assinado de forma
digital por DANIELA
PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.10.06
15:13:20 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú