

**PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00063-301**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação da consumidora ANA CLICIA RODRIGUES DA ALMEIDA em face do fornecedor ERIKA MARIA SAMPAIO VIDAL, relata que adquiriu óculos de grau junto à empresa Ótica Diniz em 01/10/2025, pelo valor de R\$ 980,00 (novecentos e oitenta reais). Embora o produto tenha sido entregue dentro do prazo, constatou, ao utilizá-lo, vício de adequação, pois não conseguia enxergar corretamente, sendo a visão possível apenas mediante o levantamento da armação. Informa que, após avaliação médica, foi esclarecido que o problema decorria da inadequação da armação as lentes, por ser de tamanho incompatível. Em razão disso, retornou a fornecedora em busca de solução, ocasião em que foi informada da chegada de novas armações; contudo, foi disponibilizada apenas uma opção, que não atendeu às suas expectativas. Aduz, por fim, que a empresa se comprometeu a refazer as lentes para a armação original, no prazo de cinco dias, entretanto não cumpriu o prazo ajustado, permanecendo o problema sem solução. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a restituição do valor pago.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada não 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, na mencionada audiência, conforme registrado às fls. 20, ambas as partes deixaram de comparecer a audiência designada, sem apresentar qualquer justificativa para a ausência ou requerimento que demonstrasse interesse no prosseguimento do feito.

Tendo em vista a ausência de manifestação das partes e a inexistência 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 à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 18 de dezembro de 2025.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

### **DESPACHO**

Considerando a ausência de ambas as partes conforme Termo de Audiência de Conciliação, às fls.20, 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, 18 de dezembro de 2025.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú