

PROCESSO F.A Nº: 26.03.0564.001.00015-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora SANDRA DA COSTA ROSA MORAES em face do fornecedor COZINHA NA CAIXA COMERCIO VAREJISTA LTDA, relata que adquiriu, por meio eletrônico, um conjunto de panelas junto a empresa Cozinha na Caixa, no valor de R\$ 1.464,72 reais, com prazo de entrega estipulado que não foi cumprido. Entretanto, informa que, embora tenha sido disponibilizado código de rastreio vinculado ao pedido, o produto permanece sem movimentação junto a transportadora, não logrando êxito em estabelecer contato. Alega, ainda, que a fornecedora se eximiu de responsabilidade quanto a solução do problema, permanecendo a consumidora adimplente com as parcelas da compra, sem, contudo, ter recebido o bem adquirido. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou a restituição integral do valor pago, com o desfazimento do negócio.

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. 24, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência de manifestação da consumidora 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, 06 de maio de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.24, 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, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, 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, 26 de fevereiro de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú