

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00010-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA KAWANE SANTOS DE OLIVEIRA em face do fornecedor 49.799.102 BEATRIZ DE OLIVEIRA RODRIGUES, na qual a autora relata que, no dia 02 de maio de 2025, adquiriu, por meio de plataforma online, um conjunto de roupa (composto por saia e body) no tamanho M. Ao receber o produto, verificou que o body foi entregue no tamanho correto, contudo, a saia apresentou medidas incompatíveis, sendo significativamente maior do que o esperado. Diante disso, a consumidora entrou em contato com a empresa fornecedora, sendo informada de que não havia disponibilidade de tamanho menor, e que a única alternativa seria a troca por outra peça idêntica. Como a consumidora não tinha interesse em outra peça do mesmo modelo tampouco havia outras opções de interesse, solicitou o reembolso do valor pago, correspondente a R\$ 170,00 (cento e setenta reais). Contudo, ao formalizar o pedido de devolução, foi informada de que a empresa não realizava reembolso. Diante dos fatos narrados, a reclamante requer o reembolso do valor pago.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que a consumidora apresentou manifestação junto a este órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitando o arquivamento do presente processo em virtude do êxito obtido em sua demanda, tendo celebrado um acordo extra Procon com o fornecedor antes da data da audiência, conforme manifestação administrativa do consumidor, p. 04. Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente reclamação como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 04 de julho de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA

DESPACHO

Considerando o ACORDO EXTRA PROCON celebrado entre as partes, conforme manifestação administrativa do consumidor, p.04, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 04 de julho de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú