

PROCESSO F.A Nº: 25.04.0564.001.00047-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor DJAVAN DA SILVA XAVIER em face do fornecedor PFM COMERCIAL LTDA., na qual o reclamante informa que realizou a compra de uma garrafa no dia 06/04/2025. No entanto, aproximadamente uma semana após a compra, constatou a existência de vício no item adquirido, diante da situação, o consumidor dirigiu-se até o estabelecimento comercial com o intuito de solicitar a substituição do produto por outro em perfeitas condições. Diante da situação, foi informado pela gerente da loja de que não seria possível a realização da troca, sob o argumento de que o prazo para tal seria de apenas 3 (três) dias a contar da data da compra. A gerente ainda orientou o consumidor a entrar em contato diretamente com o fabricante para tratar da eventual substituição. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita o ressarcimento do valor pago.

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 p.7, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta 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 a Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 05 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação, p.7, 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, 05 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú