

RENAN AZEVEDO

ADVOGADOS

**AO ILUSTRÍSSIMO(A) SENHOR(A) DIRETOR(A) EXECUTIVO(A) DO PROCON
MUNICIPAL DE MARACANAÚ-CE**

Processo Administrativo nº 25.08.0564.001.00046-3

Reclamante: Ednilton França Façanha

Reclamada: Simplifique Comércio de Material de Construção Ltda

CNPJ: 22.713.368/0005-63

SIMPLIFIQUE COMÉRCIO DE MATERIAL DE CONSTRUÇÃO LTDA,
pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 22.713.368/0005-63,
com sede nesta cidade, por intermédio de seu advogado infra-assinado, vem,
respeitosamente, apresentar sua

DEFESA ADMINISTRATIVA

em razão da notificação expedida por esse PROCON Municipal, nos
termos que seguem:

I – SÍNTESE FÁTICA

A reclamante, Sr. Ednilton França Façanha, realizou em 16/08/2025
uma compra em loja física da empresa, no valor de R\$ 5.290,00, referente a
cerâmicas, massa cola e rejunte.

Ocorre que o próprio consumidor reconhece ter equivocou-se no
cálculo da metragem necessária, adquirindo 32 m² de cerâmica quando
necessitava apenas de 16 m².

Tão logo informado o ocorrido, a empresa buscou uma solução
amigável, oferecendo um crédito no valor de R\$ 1.660,26, correspondente à
diferença entre a metragem efetivamente necessária e a adquirida, valor que ficou
disponível ao consumidor por 30 dias, conforme política interna de trocas e
devoluções, apresentada pela vendedora responsável.

A empresa, portanto, não agiu com dolo, má-fé ou intuito de
enriquecimento ilícito, mas limitou-se a observar os procedimentos comerciais e



RENAN AZEVEDO

ADVOGADOS

fiscais aplicáveis à devolução de valores em compras presenciais, especialmente quando o produto foi adquirido e faturado sob pedido personalizado, com emissão de nota fiscal e vinculação a estoque específico.

II-DA AUSÊNCIA DE INFRAÇÃO AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A conduta da empresa reclamada em momento algum configurou violação aos direitos do consumidor ou afronta às disposições da Lei nº 8.078/90.

Cumprе salientar, de início, que o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, que prevê o chamado direito de arrependimento, é aplicável exclusivamente às contratações realizadas fora do estabelecimento comercial, a exemplo de compras pela internet, telefone ou a domicílio.

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 (sete) dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Assim, não há que se falar em devolução imediata de valores quando a aquisição ocorre de forma presencial, com plena ciência e participação do consumidor no ato da compra.

No presente caso, a transação foi efetuada em loja física, com livre escolha dos produtos e metragem informada pelo próprio comprador, inexistindo qualquer vício, defeito ou descumprimento de oferta. Trata-se, portanto, de hipótese em que o equívoco na metragem decorreu exclusivamente de erro de cálculo do consumidor, e não de conduta da fornecedora.

A decisão da empresa de não realizar o estorno imediato via PIX decorreu de razões fiscais e operacionais, uma vez que a nota fiscal já havia sido emitida e o estoque baixado, o que inviabiliza tecnicamente o cancelamento contábil direto da operação.

Por esse motivo, foi disponibilizado ao consumidor crédito de igual valor, como forma alternativa de compensação, em observância ao princípio da boa-fé e às práticas comerciais legítimas.



RENAN AZEVEDO

ADVOGADOS

Tal medida, longe de representar recusa injustificada, demonstra transparência e boa-fé objetiva, sendo, inclusive, conduta usualmente aceita por este PROCON em situações análogas, especialmente quando não há vício de produto ou descumprimento de obrigação contratual por parte do fornecedor.

III – DA BOA-FÉ OBJETIVA E DAS TENTATIVAS DE SOLUÇÃO

Desde o primeiro contato, a empresa reclamada agiu pautada pela boa-fé objetiva, mantendo comunicação direta e transparente com o consumidor por intermédio da vendedora responsável.

As conversas anexadas aos autos evidenciam que houve acompanhamento contínuo da demanda, com respostas tempestivas e postura conciliadora, inexistindo qualquer indício de descaso, desídia ou negativa arbitrária.

A Simplifique procurou solucionar a situação de forma proporcional e razoável, oferecendo alternativa viável, crédito no valor correspondente, como meio de compensar o equívoco ocorrido, sem impor ônus desnecessário ao consumidor e, ao mesmo tempo, observando os controles fiscais e operacionais que regem as atividades comerciais do setor.

Tal conduta evidencia o cumprimento dos deveres anexos da boa-fé objetiva, notadamente os de cooperação, lealdade e transparência, previstos nos arts. 4º, III e 6º, III do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, longe de configurar prática abusiva, a atuação da empresa revela zelo e diligência, não havendo qualquer fundamento jurídico que justifique a aplicação de sanção administrativa.

IV- CONCLUSÃO

Diante de todo o exposto, é incontestável que a SIMPLIFIQUE COMÉRCIO DE MATERIAL DE CONSTRUÇÃO LTDA. atuou dentro dos limites da legalidade, observando integralmente os princípios norteadores das relações de consumo, especialmente os da boa-fé objetiva, transparência, lealdade e equilíbrio contratual.

O episódio em análise decorreu de erro exclusivo do consumidor na aferição da metragem dos produtos adquiridos, não havendo vício do produto, falha na prestação do serviço ou descumprimento de oferta por parte da empresa.



RENAN AZEVEDO

ADVOGADOS

Desde o primeiro contato, a reclamada manteve postura colaborativa, oferecendo solução compatível com a realidade comercial e fiscal da operação, ao disponibilizar crédito integralmente equivalente ao valor excedente.

A medida adotada demonstra cautela, razoabilidade e compromisso com a satisfação do cliente, afastando por completo qualquer alegação de descaso ou conduta lesiva.

A Simplifique, portanto, não incorreu em prática abusiva nem infringiu preceitos do Código de Defesa do Consumidor, razão pela qual não subsiste fundamento para aplicação de sanção administrativa.

Cumpra-se destacar que a atuação da empresa reflete o cumprimento dos deveres anexos da boa-fé objetiva, como cooperação, confiança e respeito recíproco, atendendo à função social da atividade empresarial e à harmonia nas relações de consumo, conforme previsto no art. 4º, III e V, do CDC.

Assim, requer-se a este respeitável PROCON:

1. O reconhecimento da inexistência de infração administrativa e o consequente arquivamento do processo, em face da boa-fé demonstrada e da inexistência de ilicitude;
2. Subsidiariamente, caso se entenda necessário o prosseguimento do feito, que seja oportunizado novo espaço de diálogo ou mediação direta com o consumidor, em estrita observância ao princípio da conciliação que norteia a atuação deste órgão.

Por todo o conjunto fático e probatório constante dos autos, a conclusão que se impõe é a de que a empresa reclamada agiu com diligência e correção, razão pela qual merece o reconhecimento formal de sua conduta regular e o arquivamento do presente processo administrativo.

Nestes termos, pede deferimento

Fortaleza/CE, 13 de outubro de 2025.

RENAN BARBOSA DE AZEVEDO
OAB/CE Nº 23.112

