



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2507056400100003301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCA LÚCIA DE OLIVEIRA MONTEIRO - **CNPJ/CPF:** 219.989.063-53

Endereço: Rua Miguel Alves - 41 - Centro - Maracanaú - CE - 61900-180

Telefone: (85) 98509-1904

E-mail:

Procurador(a): MARIA ROSÉLIA OLIVEIRA - **CPNJ/CPF:** 519.168.783-34

Telefone: (85) 98855-8444

E-mail:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: VIA VAREJO S/A

Nome Fantasia: VIA VAREJO S/A

CPF/CNPJ: 33.041.260/1745-88

Endereço de Correspondência: Rodovia BR-101 Sul Km 96,4 - 5205, GP01 BLSTRB - Distrito Industrial Diper - Cabo de Santo Agostinho - PE - 54503-900

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **04/08/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ehx-rfsq-kza>

Relato:

A consumidora informa que compareceu à Loja Casas Bahia com o objetivo de adquirir um armário. No atendimento presencial, foi orientada pela vendedora a realizar a compra por meio do site da loja, sob a alegação de que o preço online seria mais vantajoso. Assim, com o auxílio da própria vendedora, a compra foi efetivada pela internet no dia 15 de abril de 2025, conforme Nota Fiscal nº 2359050.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Após o recebimento do produto, no momento da montagem — realizada por profissional indicado pela própria loja — foi constatado que uma das peças de vidro do armário estava quebrada. O montador, de imediato, enviou mensagens com fotos do dano diretamente à vendedora responsável.

Quatro dias após o ocorrido, a vendedora entrou em contato com a consumidora alegando que o prazo para reclamação já havia expirado e orientou que fosse feito contato diretamente com o fornecedor, repassando um número de telefone. A consumidora, seguindo a orientação, entrou em contato com o fornecedor, mas foi novamente informada de que o prazo havia passado, e que não poderia ser realizado nenhum procedimento.

Diante da negativa, a consumidora retornou à loja física e conversou com a gerente, que realizou uma ligação para registrar a reclamação e solicitou o prazo de 07 (sete) dias úteis para retorno. No entanto, transcorrido o prazo informado, a consumidora não recebeu qualquer resposta da empresa.

Em razão do problema não resolvido, a montagem do armário não foi realizada, gerando transtornos à rotina da consumidora, que permanece com o móvel inutilizável dentro de sua residência, aguardando providências.

Diante do exposto, a consumidora buscou o Procon para uma intermediação e buscar uma solução.

Pedido: Dessa forma, a consumidora requer a troca imediata do armário por outro em perfeitas condições de uso.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 01 de Julho de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 01/07/2025



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Ass. do consumidor(a): _____

FRANCISCA LÚCIA DE OLIVEIRA MONTEIRO