

**ILUSTRÍSSIMO (A) COORDENADOR
MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO
CONSUMIDOR – PROCON DE MARACANAÚ-CE**



Número de atendimento: 2503056400100032301

SUPERMERCADO ZEZE, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 14.810.655/0001-19, com endereço Rua Narciso pessoa de Araújo- Av. VII, nº 243, Jereissati I- Maracanaú-CE, vem por por meio desta apresentar DEFESA ante a reclamação oferecida pelo LUCAS RODRIGUES FREIRE, já devidamente qualificado, conforme os fatos e fundamentos que serão expostos a seguir.

**DA SÍNTESE DO OCORRIDO E DOS
ESCLARECIMENTOS NECESSARIOS**

Trata-se de reclamação consumerista em que o autor questiona ausência de informação por parte da demandada em virtude de contato telefônico, mais precisamente via aplicativo de mensagem Whatzapp, oportunidade em que não teria sido informado sobre valores da mercadoria que desejava eventualmente comprar.

Entretanto é valido esclarecer que a empresa contestante não trabalha COM VENDAS ON LINE NEM POSSUI DÉLIVERY DE ENTREGA PARA VENDAS ON LINE, NEM ATRAVES DE APLICATIVOS DE MENSAGEM, não dispondo desse tipo de atendimento nem desse modelo de vendas.

O contato telefônico da empresa é para outras finalidades administrativas e comerciais que não são relacionadas a vendas de varejo nem atendimento ao

*Recebido em:
02/05/2025*

consumidor para essa finalidade, não sendo de nenhuma forma amplamente divulgado para o público em geral uma vez que não possui essa finalidade.

As vendas são feitas diretamente presencialmente na empresa demandada, não tendo esta empresa serviço de atendimento on-line motivo pelo qual não dispõe de condição de prestar esse tipo de serviço e por consequência esse tipo de informação.

É imperioso ainda esclarecer que o contato da empresa é apenas pra fins comerciais e administrativos com os gestores da empresa, mas jamais para vendas ao consumidor. Até mesmo o delivery da empresa é feito somente para compras feitas presencialmente quando o cliente, após a compra, solicita a entrega.

Portanto, em razão da ausência da prestação desse tipo de serviço na empresa e desta não dispor desse modelo de atendimento é que não tem condição de estar fornecendo esse tipo de informação via online nem tampouco por aplicativos de mensagens, motivo pelo qual o reclamante não conseguiu a informação do valor solicitado através dessa via (Whatsapp).

Porém, estará à disposição do consumidor todos os valores e informações que desejar relacionado as vendas dos produtos constantes da empresa ao se dirigir ao estabelecimento, de forma presencial.

Diante do exposto resta nítido a ausência de fundamentação da presente reclamação, sendo indevida e infundada, posto que evidente que a contestante não agiu em desconformidade com a legislação uma vez que não está obrigada a ter esse modelo de atendimento nem prestar esse tipo de informação **via online**, estando regular quanto ao atendimento dentro do estabelecimento que é a forma que realiza suas vendas.

O dever de informação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) é a obrigação do fornecedor de informar o consumidor sobre os produtos e serviços que oferecem, não sendo uma obrigação que esse dever de informação seja realizado remotamente, ou seja, a distância uma vez que a empresa não oferece e nem dispõe de atendimento de vendas online, não tendo recursos nem



oferecido pela empresa. Todas as vendas são feitas presencialmente e, portanto, todas as informações necessárias as vendas estão disponíveis na empresa inclusive com preços etiquetados em cada produto conforme determina a legislação.



REQUERIMENTO

Ante o exposto, requer:

- a) O julgamento totalmente IMPROCEDENTE da reclamação
- b) Que seja recebida a presente defesa com acolhimento dos esclarecimentos dispostos;

Nestes Termos,

Pede-se Deferimento.

Maracanaú-CE, 31 de março de 2025.

Maria do Carmo Pontes Sousa

SUPERMERCADO ZEZE

CNPJ nº 14.810.655/0001-19