

PROCESSO F.A Nº: 2604056400100048301

RECLAMANTE: LUCILENE DE BRITO VENTURA SALES **CPF:** 018.762.583-22

RECLAMADA: DULARE MOVEIS EIRELI **CNPJ:** 18.796.017/0004-05

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora LUCILENE DE BRITO VENTURA SALES em face da empresa fornecedora DULARE MOVEIS EIRELI, através da qual expõe, que adquiriu, um guarda-roupa junto à empresa reclamada, pelo valor de R\$ 1.767,00 reais. Sustenta que, aproximadamente uma semana após a entrega, constatou a existência de vícios de qualidade, consistentes em desalinhamento do painel traseiro, desprendimento de peças e presença de mofo. Afirma que buscou solução junto à empresa reclamada, sendo informada de que seriam encaminhadas peças para reparo, sem a definição de prazo para a assistência. Aduz ainda, que até a presente data a demanda não foi resolvida. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a devolução do valor pago ou, alternativamente, a substituição do produto por outro novo em perfeitas condições de uso.

Após análise dos autos, verifica-se 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 às fls. 25, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência da consumidora e a inexistência 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 à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 03 de julho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência do consumidor conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.25, 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, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, 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, 03 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva
Procon Maracanaú