

Número de Atendimento: 2604056400100013301

Consumidor: FERNANDES ANTÓNIO PAULINO SALES

Fornecedor: DELTA COMERCIO DE MOVEIS LTDA

DELTA COMERCIO DE MOVEIS LTDA, já devidamente qualificado nos autos da presente demanda administrativa, vem, mui respeitosamente, à presença desta ilustre Coordenadoria, por intermédio de seus representantes legais, com fundamento nas disposições da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) e do Decreto Federal nº 2.181/1997, apresentar **DEFESA ADMINISTRATIVA** em face da reclamação formulada por FERNANDES ANTÓNIO PAULINO SALES, igualmente já devidamente qualificado nos autos do atendimento em epígrafe, com base nas razões de fato e de direito que passa a expor detalhadamente.

I. SÍNTESE DOS FATOS NARRADOS

1. A presente demanda administrativa tem origem na reclamação apresentada pelo consumidor FERNANDES ANTÓNIO PAULINO SALES, que relata ter realizado a aquisição de diversos produtos na loja Top Móveis no dia 17/03/2026. A compra, formalizada por meio da nota fiscal nº 122394, incluiu uma cama box de solteiro, uma cama infantil temática, um colchão e uma poltrona. Segundo o relato inicial, as partes teriam ajustado que a entrega integral das mercadorias ocorreria no dia 21/03/2026, prazo este que, por intercorrências logísticas pontuais, não pôde ser cumprido na data exata originalmente pactuada.

2. O consumidor afirma que, diante do atraso inicial, buscou contato direto com o estabelecimento, sendo informado de que a dilação do prazo decorreu da ocorrência de feriado no período. Houve uma nova tentativa de agendamento para a semana subsequente, especificamente para o dia 31/03/2026, ocasião em que a empresa buscou efetivar a entrega dos itens.

3. Contudo, relata o reclamante que, diante dos sucessivos adiamentos, optou por solicitar o cancelamento integral da compra antes mesmo da referida data, pretensão esta que foi devidamente recepcionada pelo setor de atendimento da Reclamada.

4. Consta na narrativa que, na noite do dia 31/03/2026, houve a entrega de parte dos produtos (colchão e poltrona) na residência do consumidor, de forma incompleta, uma vez que a cama não integrava aquele carregamento. O reclamante ressalta que o recebimento foi realizado por terceiros e que, imediatamente após tomar conhecimento do fato, reiterou seu desinteresse na manutenção do negócio jurídico, solicitando o recolhimento imediato dos itens entregues e o estorno total dos valores pagos.

5. A síntese fática apresentada delimita o objeto da lide administrativa à verificação do cumprimento das obrigações contratuais e à observância dos direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor quanto ao descumprimento de oferta e prazos de entrega. A jurisprudência reconhece que o atraso na entrega confere ao consumidor a faculdade de rescisão contratual:

EMENTA: PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL, EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS E COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATO DE COMPRA E VENDA. ATRASO NA ENTREGA DE IMÓVEL. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA 211/STJ. REEXAME DE FATOS E PROVAS. INADMISSIBILIDADE. RESCISÃO CONTRATUAL POR CULPA DO PROMITENTE VENDEDOR. RESTITUIÇÃO INTEGRAL DAS PARCELAS PAGAS. 1. Ação de rescisão contratual, exibição de documentos e por danos morais em razão de atraso na entrega de compensação imóvel objeto de contrato de compra e venda celebrado entre as partes. 2. A ausência de decisão acerca dos dispositivos legais indicados como violados, não obstante a interposição de embargos de declaração, impede o conhecimento do recurso especial. 3. O reexame de fatos e provas em recurso especial é inadmissível. 4. Na hipótese de resolução de contrato de promessa de compra e venda de imóvel submetido ao CDC, deve ocorrer a imediata restituição das parcelas pagas pelo promitente comprador - integralmente, em caso de culpa exclusiva do promitente vendedor/construtor (Súmula 543/STJ). 5. Agravo interno no agravo em recurso especial não provido. (AgInt no AREsp n. 2.833.863/GO, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 27/10/2025, DJEN de 30/10/2025.)

6. É essencial destacar que, embora o consumidor narre dificuldades na solução definitiva da demanda até o momento da abertura da reclamação no PROCON em 07/04/2026, a Reclamada demonstrará, nos tópicos a seguir, que agiu prontamente para atender às solicitações de cancelamento e estorno, inexistindo qualquer resistência ou prática abusiva que justifique a continuidade deste procedimento administrativo ou a aplicação de sanções.

II. PRELIMINAR: DA PERDA SUPERVENIENTE DE OBJETO

7. A análise detida do presente expediente administrativo revela que a pretensão formulada pelo consumidor FERNANDES ANTÔNIO PAULINO SALES carece de utilidade prática e interesse de agir superveniente, uma vez que a Reclamada já procedeu ao atendimento integral e voluntário dos pedidos de cancelamento e estorno total dos valores pagos.

8. Conforme demonstrado pela documentação técnica emitida pela operadora de pagamentos Getnet no dia 14/04/2026, a transação referente à compra realizada em 17/03/2026, no montante total de R\$ 3.318,94, foi efetivamente cancelada.

9. O comprovante de cancelamento detalha que a operação de estorno ocorreu em 11/04/2026, gerando o código de rastreabilidade ARN 05265956101112257288558. É imperativo destacar que tal medida foi adotada de forma célere pela empresa, imediatamente após a formalização da desistência pelo consumidor e antes mesmo de qualquer intervenção decisória por parte deste órgão de proteção.

10. A efetivação do estorno restitui as partes ao seu estado original (status quo ante), eliminando qualquer resistência à pretensão do reclamante e esvaziando o conteúdo do conflito que justificaria o prosseguimento deste rito sancionatório.

11. A jurisprudência dos Tribunais Superiores consolidou o entendimento de que a satisfação voluntária do direito pleiteado acarreta a perda do objeto e a consequente extinção do feito sem resolução de mérito por ausência de interesse processual:

EMENTA: DIREITO CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO REIVINDICATÓRIA COM DESOCUPAÇÃO SUPERVENIENTE E ENTREGA DE CHAVES. EXTINÇÃO POR PERDA DO OBJETO, DECISÃO NÃO SURPRESA, PRIMAZIA DO MÉRITO E

SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL CONHECIDO EM PARTE E DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Agravo em recurso especial interposto contra decisão do TJRJ que inadmitiu o recurso especial por incidência da Súmula n. 7 do STJ e por inexistência de violação dos arts. 489, § 1º, e 1.022, parágrafo único, do CPC. 2. A controvérsia é sobre ação reivindicatória com pedido de imissão na posse de dois imóveis em que houve desocupação voluntária e entrega de chaves no curso do processo. 3. Na sentença, o Juízo de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos, reconheceu direito real de habitação e condenou a autora a despesas e honorários de 10% sobre o valor da causa. 4. A Corte de origem extinguiu o feito sem resolução do mérito, por perda do objeto; fixou sucumbência recíproca com honorários de 10% para cada patrono; e acolheu parcialmente embargos para corrigir erro material do dispositivo. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 5. Há quatro questões em discussão: (i) saber se houve violação do art. 1.022 do CPC por omissão e contradição quanto à distribuição dos ônus sucumbenciais, ao direito real de habitação e ao contexto de pressão psicológica na entrega das chaves; (ii) saber se houve violação dos arts. 9º e 10 do CPC por decisão surpresa ao extinguir o processo por perda do objeto; (iii) saber se houve violação do art. 4º do CPC pela não observância da primazia do julgamento do mérito; e (iv) saber se houve violação do art. 85, § 10, do CPC pela aplicação da causalidade, com sucumbência recíproca. III. RAZÕES DE DECIDIR 6. Não há violação do art. 1.022 do CPC, pois o acórdão enfrentou, de forma clara e suficiente, a alegada contradição e concluiu que a desocupação ocorreu apenas após o ajuizamento, evidenciando causalidade para a ação e afastando vício de omissão ou contradição. 7. Não se configurou decisão surpresa: a extinção por perda do objeto foi desdobramento natural da entrega voluntária das chaves após o ajuizamento da ação que visava a desocupação do imóvel, conforme o art. 485, VI, do CPC. Não há violação do princípio da não surpresa quando o resultado da lide decorre de desdobramento lógico e previsível da controvérsia estabelecida, incidindo na espécie a Súmula n. 83 do STJ. 8. Inexiste violação do art. 4º do CPC, porque, com o objetivo alcançado no curso da ação, a análise de mérito se tornou inútil; a perda superveniente do objeto impõe a extinção sem resolução. 9. Mantém-se a sucumbência recíproca à luz do princípio da causalidade e do art. 85, § 10, do CPC, uma vez reconhecida a contribuição da agravante para a instauração do processo. IV. DISPOSITIVO E TESE 10. Agravo em recurso especial conhecido para se conhecer em parte do recurso especial e negar-lhe provimento. Tese de julgamento: "1. A Súmula n. 83 do STJ afasta a alegação de decisão surpresa

quando a extinção por perda do objeto decorre de entrega voluntária das chaves. 2. Não há violação do art. 1.022 do CPC quando o acórdão enfrentou adequadamente a matéria e justificou a sucumbência recíproca pela causalidade. 3. A perda do objeto afasta a primazia do julgamento do mérito, legitimando a extinção sem resolução. 4. O princípio da causalidade autoriza a fixação de sucumbência recíproca com base no art. 85, § 10, do CPC". Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 1.022, 9º, 10, 4º, 485, VI, 488, 85, §§ 2º, 10 e 11. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula n. 83; STJ, AgInt no REsp n. 2.020.843/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 22/5/2023; STJ, AgInt no AREsp n. 1.215.746/SP, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 20/4/2020; STJ, RMS n. 54.566/PI, relator Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 19/9/2017; STJ, REsp n. 2.171.410/RJ, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 17/3/2025; STJ, AgInt no AREsp n. 1.684.291/RS, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 31/8/2020. (AREsp n. 2.725.978/RJ, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 9/3/2026, DJEN de 12/3/2026.)

12. No âmbito administrativo, a aplicação desta tese é igualmente vigorosa. O processo administrativo no PROCON destina-se à intermediação de conflitos e à verificação de infrações que causem lesão efetiva ao consumidor.

13. Uma vez que a Reclamada voluntariamente rescindiu o contrato e processou a devolução integral da quantia antecipada — atendendo ao disposto no art. 35, III, do Código de Defesa do Consumidor —, a continuidade do procedimento revela-se desnecessária e inócua.

14. Dessa forma, a satisfação do pedido do consumidor antes da audiência designada ou de qualquer decisão definitiva implica na prejudicialidade da reclamação. A manutenção de um processo administrativo sobre um fato já resolvido afronta os princípios da eficiência administrativa e da economia processual, uma vez que não subsiste lide ou necessidade de imposição de medidas coercitivas.

15. Diante da comprovação inequívoca do cancelamento e do estorno integral, requer-se o reconhecimento da perda superveniente do objeto e o consequente arquivamento imediato deste atendimento.

III. MÉRITO: DA BOA-FÉ OBJETIVA E AUSÊNCIA DE INFRAÇÃO

16. A conduta da Reclamada no curso da relação contratual com o consumidor **FERNANDES ANTÔNIO PAULINO SALES** pautou-se integralmente pelos princípios da transparência, cooperação e lealdade, que constituem os pilares da boa-fé objetiva nas relações de consumo. Conforme estabelece o art. 4º, III, do Código de Defesa do Consumidor, a harmonização dos interesses dos participantes da relação de consumo deve ter como base o equilíbrio e a compatibilização da proteção do consumidor com as necessidades do mercado. No caso em exame, restou sobejamente demonstrado que a empresa agiu de forma proativa para solucionar o impasse logístico, respeitando a autonomia da vontade do cliente.

17. É fundamental ressaltar que a Reclamada atendeu de forma imediata à solicitação de cancelamento formulada pelo consumidor, exercendo a faculdade prevista no art. 35, III, do CDC. Tão logo cientificada da desistência do reclamante, a empresa mobilizou seu setor financeiro para viabilizar o estorno integral do valor de R\$ 3.318,94, o que foi efetivado em 11/04/2026. Tal prontidão evidencia a ausência de qualquer resistência ou má-fé por parte do fornecedor, que não impôs obstáculos à rescisão contratual nem buscou reter valores indevidamente.

18. A jurisprudência dos Tribunais Superiores destaca que a boa-fé objetiva exige do anunciante e fornecedor os deveres anexos de lealdade e proteção:

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. VÍCIO DO PRODUTO. AUTOMÓVEIS SEMINOVOS. PUBLICIDADE QUE GARANTIA A QUALIDADE DO PRODUTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. USO DA MARCA. LEGÍTIMA EXPECTATIVA DO CONSUMIDOR. MATÉRIA FÁTICO-PROBATÓRIA. SÚM. 7/STJ. 1. O Código do Consumidor é norteado principalmente pelo reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e pela necessidade de que o Estado atue no mercado para minimizar essa hipossuficiência, garantindo, assim, a igualdade material entre as partes. Sendo assim, no tocante à oferta, estabelece serem direitos básicos do consumidor o de ter a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços (CDC, art. 6º, III) e o de receber proteção contra a publicidade enganosa ou abusiva (CDC, art. 6º, IV). 2. É bem verdade que, paralelamente ao dever de informação, se tem a faculdade do fornecedor de anunciar seu produto ou serviço, sendo certo que, se o fizer, a publicidade deve refletir fielmente a realidade anunciada, em observância à principiologia do CDC. Realmente, o princípio da vinculação da oferta reflete a imposição da transparência e da boa-fé nos métodos comerciais, na publicidade e nos

contratos, de forma que esta exsurge como princípio máximo orientador, nos termos do art. 30. 3. Na hipótese, inequívoco o caráter vinculativo da oferta, integrando o contrato, de modo que o fornecedor de produtos ou serviços se responsabiliza também pelas expectativas que a publicidade venha a despertar no consumidor, mormente quando veicula informação de produto ou serviço com a chancela de determinada marca, sendo a materialização do princípio da boa-fé objetiva, exigindo do anunciante os deveres anexos de lealdade, confiança, cooperação, proteção e informação, sob pena de responsabilidade. 4. A responsabilidade civil da fabricante decorre, no caso concreto, de pelo menos duas circunstâncias: a) da premissa fática incontornável adotada pelo acórdão de que os mencionados produtos e serviços ofertados eram avaliados pela montadora através da mensagem publicitária veiculada; b) e também, de um modo geral, da percepção de benefícios econômicos com as práticas comerciais da concessionária, sobretudo ao permitir a utilização consentida de sua marca na oferta de veículos usados e revisados com a excelência da GM. 5. Recurso especial não provido. (REsp n. 1.365.609/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 28/4/2015, DJe de 25/5/2015.)

19. No presente cenário, a intercorrência logística que gerou o atraso na entrega integral não configura prática abusiva reiterada, mas sim um evento pontual que recebeu o tratamento administrativo adequado. A empresa não apenas reconheceu o direito do consumidor ao cancelamento, como também processou a devolução integral da quantia antes mesmo de qualquer imposição sancionatória por este órgão.

20. A aplicação de sanções administrativas pelo PROCON, amparada no poder de polícia de consumo, deve observar a proporcionalidade e a existência de uma infração caracterizada pela resistência ilegítima em cumprir a norma. Nesse contexto, o Superior Tribunal de Justiça reforça que a sanção administrativa deve ser graduada conforme a gravidade da infração:

EMENTA: CONSUMIDOR. ADMINISTRATIVO. MULTA APLICADA PELO PROCON. REQUISITOS PARA APLICAÇÃO DA MULTA. SÚMULA 7/STJ. 1. A sanção administrativa prevista no art. 57 do Código de Defesa do Consumidor é legitimada pelo poder de polícia (atividade administrativa de ordenação) que o Procon detém para cominar multas relacionadas à transgressão dos preceitos da Lei n. 8.078/1990. 2. A proporcionalidade do valor da referida multa administrativa foi graduada com base no

contingenciamento substancial (na gravidade da infração, na eventual vantagem auferida e na condição econômica do fornecedor), de sorte que sua revisão implicaria reexame do conjunto fático-probatório dos autos, atraindo a incidência da Súmula 7/STJ. Agravo regimental improvido. (AgRg no AREsp n. 386.714/ES, relator Ministro Humberto Martins, Segunda Turma, julgado em 21/11/2013, DJe de 2/12/2013.)

21. Como a Reclamada solucionou voluntariamente a demanda, restabelecendo o equilíbrio da relação de consumo e eliminando qualquer prejuízo financeiro ao reclamante, inexistente o substrato fático-jurídico para a manutenção deste procedimento ou para a aplicação de multas pedagógicas.

22. A atuação da empresa demonstra que o sistema de defesa do consumidor funcionou em sua plenitude, com a solução amigável prevalecendo sobre a necessidade de intervenção coercitiva estatal. Portanto, restando comprovada a conduta pautada na boa-fé e a resolução efetiva do problema, impõe-se o reconhecimento da ausência de infração administrativa.

IV. MÉRITO: DO RECOLHIMENTO DOS PRODUTOS

23. No que tange aos aspectos práticos da rescisão contratual, a Reclamada reitera sua total disponibilidade e compromisso em proceder ao recolhimento imediato de todos os produtos que foram entregues na residência do consumidor FERNANDES ANTÔNIO PAULINO SALES.

24. Conforme narrado pelo próprio reclamante, embora tenha havido a solicitação de cancelamento integral, houve o recebimento de parte das mercadorias — especificamente um colchão e uma poltrona — no dia 31/03/2026. Diante da extinção do negócio jurídico e do processamento do estorno integral do valor de R\$ 3.318,94, a posse desses itens pelo consumidor não mais se justifica, devendo as partes retornar ao estado em que se encontravam antes da contratação.

25. A restituição integral das partes ao status quo ante é corolário lógico da anulação ou rescisão do negócio jurídico, conforme preceitua o art. 182 do Código Civil.

26. Para que a Reclamada possa efetivar a logística reversa, é indispensável a colaboração do consumidor, uma vez que as mercadorias de grande porte encontram-se no interior de sua residência particular.

27. Assim, a empresa coloca-se à disposição para realizar a retirada física dos bens, dependendo apenas do agendamento de uma data e horário que sejam convenientes para o reclamante, garantindo que o acesso dos prepostos da transportadora seja autorizado de forma segura e organizada.

28. É importante consignar que a Reclamada nunca se opôs ao recolhimento; ao contrário, a própria solicitação de cancelamento pressupõe a devolução dos itens recebidos. O dever de cooperação, derivado da boa-fé objetiva, impõe que o consumidor facilite a retirada das mercadorias, especialmente após ter sido assegurado o estorno total de seu investimento financeiro.

29. A empresa reforça que o recolhimento será realizado sem qualquer custo adicional para o reclamante, cabendo a este apenas zelar pela guarda e conservação dos produtos (colchão e poltrona) até que a coleta seja efetivada.

30. Portanto, para o encerramento definitivo desta pendência, a Reclamada aguarda que o consumidor confirme sua disponibilidade para o agendamento da logística reversa. Com a efetivação do estorno já comprovada nos autos e a disponibilidade para a retirada dos produtos agora ratificada, não subsiste qualquer motivo para a manutenção de restrições ou para a continuidade deste procedimento administrativo.

31. A solução integral da lide depende apenas deste último ato operacional, para o qual a empresa manifesta sua total prontidão.

V. PEDIDOS E REQUERIMENTOS FINAIS

32. Diante de todo o exposto, restando cabalmente demonstrada a boa-fé da Reclamada e a resolução efetiva do impasse por meio de medidas administrativas voluntárias adotadas antes de qualquer intervenção decisória deste órgão, a empresa DELTA COMERCIO DE MOVEIS LTDA requer:

a) o acolhimento da preliminar de perda superveniente do objeto, tendo em vista que a pretensão do consumidor já foi integralmente satisfeita mediante o cancelamento da transação e o estorno total do valor de R\$ 3.318,94, processado em 11/04/2026, o que elimina o interesse de agir e a necessidade de prosseguimento deste rito sancionatório;

b) o arquivamento definitivo da presente reclamação administrativa, sem a aplicação de qualquer sanção pecuniária ou medida coercitiva, uma vez que a Reclamada agiu em estrita conformidade com o art. 35, III, do Código de Defesa do Consumidor, não havendo que se falar em prática abusiva ou infração às normas consumeristas;

c) a não inclusão do nome da Reclamada nos cadastros municipal, estadual e federal de reclamações fundamentadas, conforme previsto no art. 44 da Lei nº 8.078/1990, sob pena de violação ao princípio da proporcionalidade e da razoabilidade, já que o conflito foi resolvido voluntariamente pela empresa, restabelecendo-se a harmonia na relação de consumo;

d) a ratificação da disponibilidade da Reclamada para o recolhimento dos produtos entregues (colchão e poltrona), condicionada ao agendamento prévio e à colaboração do consumidor para facultar o acesso dos prepostos à sua residência, nos termos do dever de cooperação da boa-fé objetiva.

33. A Reclamada reitera sua postura colaborativa e coloca-se à inteira disposição deste PROCON Maracanaú para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários para o encerramento formal deste expediente.

34. Requer-se, por fim, que as publicações pertinentes ao presente processo sejam feitas, exclusivamente, em nome do advogado **RODRIGO SILVEIRA LIMA** inscrito na OAB/CE sob o nº 19.187, sob pena de nulidade (artigo 272, §5º do Código de Processo Civil).

Nestes termos,
Espera deferimento,
Fortaleza, 07 de maio de 2026.

JOSÉ LUCIANO SOLON DIAS JÚNIOR
OAB/CE Nº. 21.944

VICTOR RÉGIS BRASIL E SILVA
OAB/CE Nº. 21.936

RODRIGO SILVEIRA LIMA
OAB/CE Nº. 19.187

DANIEL DE ARAÚJO MAGALHÃES
OAB/CE Nº. 49.744