



Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON
Maracanaú

PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00003-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora FRANCISCA LÚCIA DE OLIVEIRA MONTEIRO em face da empresa fornecedora VIA VAREJO S/A, na qual aduz que encaminhou-se até a loja física para efetuar a compra de um armário e foi orientada pela vendedora a efetuar a compra através do site da loja, pois o preço seria mais vantajoso. Assim foi feito com o auxílio da própria vendedora, a compra foi efetivada no dia 15 de abril. A consumidora informou que no dia da montagem do produto, o profissional de montagem constatou que uma das peças de vidro do armário estava quebrada e de imediato enviou mensagem com fotos do dano diretamente para a vendedora responsável, no entanto quatro dias após o ocorrido, entraram em contato com a reclamante e alegaram que o prazo para a reclamação havia expirado e orientaram a fazer contato diretamente com o fornecedor, repassou o número de telefone, ao realizar o telefonema para o fornecedor, recebeu a mesma informação anteriormente dita e que não poderia realizar nenhum procedimento. Diante da negativa, a consumidora retornou à loja física e conversou com o gerente, que realizou uma ligação para registrar a reclamação e deu um prazo de 07 dias úteis e não obteve retorno. Diante da situação, a consumidora requer a troca imediata do armário por outro em perfeitas condições de uso.

Após análise dos autos, verifica-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, apresentação de defesa, entretanto, em manifestação apresentada pela consumidora às fls. 20, ela apresentou foto do produto e informou que a demanda foi atendida, conforme consta às fls. 21.

Diante do exposto, caracteriza-se a presente reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 07 de agosto de 2025.

Tayná Moreira Ribeiro
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que houve **ACORDO EXTRA PROCON** entre as partes, conforme manifestação da consumidora a fls. 20 e 21, na qual afirma que a demanda foi resolvida, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 07 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú

Rua Quatro, 370 – Jereissati I, Maracanaú – CE, CEP 61900-350
E-mail: procon@maracanau.ce.gov.br