

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00051-3

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora LINDA INÊS OLIVEIRA DIÓGENES em face do fornecedor ÓTICA SAMPAIO LTDA, na qual relata que adquiriu óculos de grau pelo valor de R\$ 1.310,00 reais, pago por cartão de crédito, com prazo de entrega de uma semana. O produto não foi entregue no prazo ajustado, tendo a empresa apresentado sucessivas justificativas por aproximadamente dois meses. Posteriormente, informou-se a quebra da lente durante a montagem, sendo solicitada a escolha de nova armação, sem que, ainda assim, houvesse entrega do produto ou restituição do valor pago. Diante da ausência de solução, a consumidora requer a restituição integral do valor desembolsado.

Após análise dos autos, verifica-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação e da realização da audiência de conciliação. Em Termo de Audiência de Conciliação às fls. 35, o preposto do fornecedor informou que em contato junto a consumidora anteriormente a esta audiência de conciliação havia acordado o ressarcimento da quantia de R\$ 1.310,00 reais até a data de hoje, 10/12/2025, porém, solicita a dilação deste prazo para o dia 13/12/2025 até as 14h00. Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que aceita a proposta de acordo, bem como a dilação do prazo para ressarcimento da quantia.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo acerca da restituição dos valores pagos, conclui-se a caracterização da 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, 22 de dezembro de 2025.

Davi Cavalcante Mota
PROCON Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 35, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.
Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 22 de dezembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIA
Diretora Executiva
PROCON Maracanaú