

## **CARTA DE PREPOSIÇÃO**

**DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 04.170.821/0001-27 com endereço na Rua Senador Pompeu, nº 1002, Bairro: Centro, Fortaleza/CE, CEP nº 60025000, apresenta **FABIANO FRANCISCO FERREIRA MENDES, inscrito (a) sob o CPF nº 036.124.953-56**, com todos os poderes especiais e necessários para representá-la no procedimento nº 2505056400100011301, em trâmite no PROCON/DECON – Maracanaú/CE.

Fortaleza/CE, 02 de junho de 2025.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'R. Silveira Lima', with a stylized flourish at the end.

**RODRIGO SILVEIRA LIMA**  
-OAB N° 19.187/CE

**À COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO E CONCILIAÇÃO – PROCON MARACANAÚ/CE**

**DEFESA ADMINISTRATIVA**

**Ref. a atendimento nº 2505056400100011301**

**Reclamante:** Francisca Fernandes de Lima e Cruz

**Reclamada:** Delta Comércio De Móveis Ltda

**DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 04.170.821/0001-27 com endereço na Rua Senador Pompeu, nº 1002, Bairro: Centro, Fortaleza/CE, CEP nº 60025000, vem, mui respeitosamente, perante Vossa Excelência, por meio de seus advogados abaixo assinados, requerer a habilitação nos presentes autos, a fim de regularizar sua representação processual e apresentar a defesa no bojo do processo administrativo.

**I – DOS FATOS APRESENTADOS PELO CONSUMIDOR**

1. A consumidora relata que adquiriu, em 31 de março de 2025, uma cômoda modelo Flora 4130-134 amêndoa, com quatro gavetas e uma porta com rodízios, na loja Delta Comércio de Móveis Ltda, pelo valor total de R\$ 672,14, mediante pagamento parcial via PIX (R\$ 278,80) e o restante em cartão de crédito (R\$ 393,34), parcelado em três vezes.
2. Alega que, no momento do recebimento e montagem do produto, identificou a ausência de uma das partes inferiores da gaveta, bem como o recebimento de outras peças supostamente danificadas. Afirmar ter buscado solução diretamente na loja, onde foi informada de que seriam solicitadas as peças necessárias à reposição, com previsão de entrega até o dia 06/05/2025.,
3. Afirmar, no entanto, que não obteve retorno no prazo informado e que a solução definitiva não foi apresentada pela empresa, razão pela qual se dirigiu aos órgãos de defesa do consumidor.

4. Diante da insatisfação com a demora na resolução do problema e da frustração da expectativa quanto à troca das peças, a consumidora manifesta não possuir mais interesse no produto e requer o reembolso integral dos valores pagos, considerando que não houve atendimento ao pleito por parte da Reclamada.

## II – Dos ESCLARECIMENTOS E FUNDAMENTOS

5. A Delta Comércio de Móveis LTDA reafirma seu compromisso com a boa-fé nas relações de consumo e informa que, tão logo foi comunicada sobre a insatisfação manifestada pela consumidora, adotou as providências cabíveis junto à assistência técnica e ao setor responsável, visando a substituição das peças relatadas como danificadas.

6. Diante do desinteresse posteriormente manifestado pela consumidora quanto à continuidade da relação contratual, e considerando o trâmite simultâneo de dois procedimentos administrativos distintos – um junto ao PROCON Assembleia e outro ao PROCON Maracanaú –, ambos tratando do mesmo objeto, a empresa optou por **proceder com o cancelamento da venda, mediante o recolhimento do produto entregue**, solução essa que se encontra em curso.

7. A Reclamada esclarece que vem empreendendo esforços para contatar diretamente a consumidora e coordenar os trâmites necessários ao recolhimento do móvel e restituição dos valores pagos, demonstrando sua postura colaborativa e transparente, com vistas à resolução integral da demanda, sem prejuízo às partes envolvidas.

8. É importante destacar que, desde o início, **não houve qualquer omissão, recusa ou negativa de atendimento por parte da empresa**, a qual agiu com presteza, diligência e boa-fé, envidando todos os esforços para atender às solicitações da cliente dentro dos limites técnicos e operacionais.

9. Assim, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, cumpre à parte autora comprovar os fatos constitutivos do seu direito, o que não se verifica no presente caso, diante da conduta proativa e resolutiva adotada pela Reclamada desde o primeiro momento.

10. Diante do exposto, a empresa **permanece à disposição para formalizar os atos finais do cancelamento**, nos moldes já informados, reafirmando seu compromisso com o equilíbrio da relação de consumo, com a razoabilidade das medidas adotadas e com a satisfação do consumidor.

### III – Dos PEDIDOS

11. Diante de todo o exposto, requer a Reclamada que a presente defesa seja devidamente recebida e juntada aos autos da reclamação, para que, ao final, seja julgado improcedente o pleito da Requerente e determinado o arquivamento do feito, diante da inexistência de qualquer conduta ilícita ou omissiva por parte desta empresa.

12. Subsidiariamente, para o caso de não acolhimento da tese de ausência de responsabilidade, e em observância ao princípio da eventualidade, requer a Reclamada que não lhe seja imposta qualquer penalidade administrativa, reconhecendo-se, para tanto, os seus esforços contínuos e comprovados na busca pela solução do impasse, em estrita observância à boa-fé objetiva, aos deveres contratuais e aos princípios que regem as relações de consumo.

13. 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.

Termos em que,  
Pede e espera deferimento.  
Fortaleza/CE, 16 de maio de 2025.



**RODRIGO SILVEIRA L**  
OAB/CE Nº.

19.187

21.936

**VICTOR RÉGIS BRA**  
**SILVA**  
OAB/CE Nº.

**JOSÉ LUCIANO SOLON DIAS JÚNIOR**  
OAB/CE Nº. 21.944

**LARISSA MARIA NASCIMENTO FERREIRA**  
OAB/CE Nº 49.663



## Comprovante de Transferência

### dados do pagador

nome do pagador: **DELTA COMERCIO DE MOVEIS LTDA**

CPF / CNPJ do pagador: **04.170.821/0001-27**

agência/conta: **0366/74642 - 8**

### dados do recebedor

nome do recebedor: **FRANCISCA FERNANDES DE LIMA CR**

chave: **54924960349**

CPF / CNPJ do recebedor: **\*\*\*.249.603-\*\***

instituição: **NU PAGAMENTOS - IP**

### dados da transação

valor: **R\$ 278,80**

data da transferência: **29/05/2025**

tipo de pagamento: **PIX TRANSFERENCIA**

mensagem ao recebedor:

identificação no comprovante:

identificação no extrato:

autenticação no comprovante:

**D135C8EFB0B8025137C6EF9101FA34C49EE9EC5E**

ID da transação:

**E60701190202505292033DY53GY71DR7**

controle:

**000005243075518**

transação efetuada em **29/05/2025 às 17:34:57** via Sispag.