

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA**Número de Atendimento:** 2608056400100071301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**Razão Social:** COMERCIAL DE MIUDEZAS FREITAS LTDA**Nome Fantasia:** FREITAS VAREJO**CPF/CNPJ:** 63.473.235/0013-54**Endereço de Correspondência:****Telefone Institucional:** (85) 3371-7425**E-mail Institucional:**

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **29/09/2026 às 09:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/fyh-kngj-rid>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)**Consumidor(a):** GUTTO BEVILAQUA DA SILVA BRAGA - **CNPJ/CPF:** 011.849.873-86**Endereço:** Rua 5 - 229 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-340**Telefone:** (85) 98639-1523**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****Relato:**

O consumidor relata que, na data de 25/08, compareceu à reclamada, onde realizou a aquisição de 4 (quatro) produtos, sendo varões para cortina Pratiko, efetuando o pagamento do montante de R\$ 231,96, na modalidade PIX.

Após a referida compra, o consumidor dirigiu-se à sua residência, mantendo os produtos devidamente conservados e lacrados. Contudo, na data de 26/08, constatou que, por razões pessoais, os produtos se tornaram desnecessários, motivo pelo qual decidiu desistir da compra.

Ainda na mesma data, o consumidor compareceu à loja física da reclamada para realizar a devolução dos produtos, que permaneciam conservados e lacrados. Entretanto, a reclamada informou que não seria possível proceder à devolução e ao estorno do valor pago, sendo disponibilizada apenas a opção de conversão do montante em crédito para futuras compras.

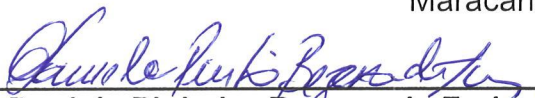
O consumidor esclareceu que não teria interesse em adquirir outros produtos na loja, solicitando o estorno do valor pago. Todavia, a representante da reclamada informou que não seria possível atender à solicitação, alegando não haver outra solução disponível para a demanda.

Ademais, o consumidor foi orientado a entrar em contato com a central de atendimento da reclamada, canal este realizado diretamente por meio do aplicativo WhatsApp. O consumidor realizou os procedimentos solicitados, porém foi novamente informado de que não seria possível atender à sua solicitação, limitando-se a reclamada a informar que não dispunha de outra proposta de solução e encerrando o atendimento de forma insatisfatória.

Diante da ausência de solução administrativa, o consumidor recorreu a este órgão de proteção e defesa do consumidor.

Pedido: O consumidor requer, portanto, que a reclamada proceda ao estorno integral do valor pago, no montante de R\$ 231,96.

Maracanaú/CE, 27 de Agosto de 2026 .



Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Sávio Henrique Jorge de Oliveira