



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2507056400100003301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: VIA VAREJO S/A

Nome Fantasia: VIA VAREJO S/A

CPF/CNPJ: 33.041.260/1745-88

Endereço de Correspondência: Rodovia BR-101 Sul Km 96,4 - 5205, GP01 BLSTRB - Distrito Industrial Diper - Cabo de Santo Agostinho - PE - 54503-900

Telefone Institucional: (11) 4225-6555

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 **04/08/2025 às 09:00** horas, 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, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). 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/ehx-rfsq-kza>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCA LÚCIA DE OLIVEIRA MONTEIRO - **CNPJ/CPF:** 219.989.063-53

Endereço: Rua Miguel Alves - 41 - Centro - Maracanaú - CE - 61900-180



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Telefone: (85) 98509-1904

Procurador(a): MARIA ROSÉLIA OLIVEIRA - CPF: 519.168.783-34

Telefone: (85) 98855-8444

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A consumidora informa que compareceu à Loja Casas Bahia com o objetivo de adquirir um armário. No atendimento presencial, foi orientada pela vendedora a realizar a compra por meio do site da loja, sob a alegação de que o preço online seria mais vantajoso. Assim, com o auxílio da própria vendedora, a compra foi efetivada pela internet no dia 15 de abril de 2025, conforme Nota Fiscal nº 2359050.

Após o recebimento do produto, no momento da montagem — realizada por profissional indicado pela própria loja — foi constatado que uma das peças de vidro do armário estava quebrada. O montador, de imediato, enviou mensagens com fotos do dano diretamente à vendedora responsável.

Quatro dias após o ocorrido, a vendedora entrou em contato com a consumidora alegando que o prazo para reclamação já havia expirado e orientou que fosse feito contato diretamente com o fornecedor, repassando um número de telefone. A consumidora, seguindo a orientação, entrou em contato com o fornecedor, mas foi novamente informada de que o prazo havia passado, e que não poderia ser realizado nenhum procedimento.

Diante da negativa, a consumidora retornou à loja física e conversou com a gerente, que realizou uma ligação para registrar a reclamação e solicitou o prazo de 07 (sete) dias úteis para retorno. No entanto, transcorrido o prazo informado, a consumidora não recebeu qualquer resposta da empresa.

Em razão do problema não resolvido, a montagem do armário não foi realizada, gerando transtornos à rotina da consumidora, que permanece com o móvel inutilizável dentro de sua residência, aguardando providências.

Diante do exposto, a consumidora buscou o Procon para uma intermediação e buscar uma solução.

Pedido: Dessa forma, a consumidora requer a troca imediata do armário por outro em perfeitas condições de uso.

Maracanaú/CE, 01 de Julho de 2025 .



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____