

ILUSTRÍSSIMO(A) SENHOR(A) COORDENADOR(A) DA SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ CE

Número de Atendimento: 2512056400100040301

Número do Acompanhamento: 25.12.0564.001.00040-3

Fornecedor: COBASI COMÉRCIO DE PRODUTOS BÁSICOS E INDUSTRIALIZADOS S.A – CNPJ 53.153.938/0182-36

Consumidora: ROBERTA FONTELES GERMANO– CPF 491.629.183-20

COBASI COMÉRCIO DE PRODUTOS BÁSICOS E INDUSTRIALIZADOS S.A., situada na R. Rua João de Alencar, 113, Loja 12A, Centro, Maracanaú/CE, CEP: 61.900-150, inscrita no CNPJ sob nº53.153.938/0182-36, vem, por seu Procurador que esta subscreve, apresentar

RESPOSTA

à FA/CIP supramencionada, conforme esclarecimentos a seguir.

A consumidora, **Sra. Roberta Fonteles Germano**, relata que, em dezembro de 2025, adquiriu na Cobasi uma planta da espécie lírio. No entanto, alega a consumidora que a referida planta teria apresentado, no ato da compra, sinais visíveis de infecção por fungos e que a situação também teria sido observada em outras plantas expostas à venda.

Ainda assim, A Sra. Roberta teria optado pela compra por possuir experiência no cuidado de plantas e ter a pretensão de realizar o suposto tratamento adequado do lírio em questão.

Contudo, alega que o suposto fungo presente no lírio e nas demais plantas adquiridas teria se disseminado para outras plantas de sua propriedade, ocasionando a perda de diversas espécies.

Diante disso, requer esclarecimentos acerca da qualidade dos produtos comercializados, bem como o ressarcimento pelos prejuízos suportados, incluindo o valor da planta adquirida e das demais plantas perdidas em decorrência da contaminação.

Diante do exposto, convém à COBASI esclarecer o que segue.

Em atenção à reclamação apresentada, a Cobasi esclarece que a consumidora adquiriu apenas uma planta da espécie Lírio, conforme cupom fiscal juntado na Reclamação, o que não corresponde integralmente ao relato apresentado ao Procon, no qual a consumidora menciona a aquisição de outras plantas supostamente contaminadas por fungos.

Ainda, destaca-se que a Cobasi não comercializa plantas com aparência ou sinais de infecção por fungos, adotando procedimentos rigorosos e contínuos de cuidado e manutenção, indispensáveis à preservação da qualidade dos produtos ofertados.

Nesse sentido, são realizados diariamente controles essenciais, como irrigação adequada, manejo do solo, controle de iluminação e inspeções visuais frequentes. Ademais, não há histórico de reclamações semelhantes

relacionadas às plantas comercializadas, o que demonstra a diligência e a boa-fé da Cobasi. Inclusive, a qualidade do produto pode ser constatada por meio da fotografia anexada.

Não obstante a Cobasi não comercializar plantas com fungos, a própria consumidora afirma que, supostamente no momento da compra realizada em 03/12/2025, teria observado sinais que interpretou como possível infecção por fungos, inclusive em outras plantas expostas à venda. Ainda assim, optou conscientemente pela aquisição do produto, declarando possuir experiência no cuidado de plantas e a intenção de realizar o tratamento adequado. **Ressalte-se, ainda, que em momento algum a consumidora agiu com boa-fé no sentido de comunicar a gerência ou qualquer preposto da loja acerca do suposto vício percebido no ato da compra e, mesmo assim, efetivou a aquisição do produto.**

Tal circunstância afasta a alegação de vício oculto, nos termos do art. 18 do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que, se a suposta condição da planta era aparente e de conhecimento da consumidora no ato da compra, não se trataria de defeito oculto ou imprevisível, pois ao decidir pela aquisição nessas supostas condições, a consumidora teria assumido voluntariamente os riscos inerentes ao produto, nos termos da legislação vigente.

Ressalta-se, ainda, que a reclamação foi registrada apenas em **18/12/2025**, ou seja, 15 dias após a aquisição, período no qual a planta permaneceu sob posse e manejo exclusivos da consumidora, sujeita a fatores externos alheios ao controle da loja, como condições ambientais, forma de irrigação, contato com outras plantas e práticas de cultivo adotadas. Diante desse lapso temporal, não é possível estabelecer nexo causal entre a planta adquirida e a alegada contaminação das demais plantas de propriedade da consumidora, inexistindo comprovação técnica de que eventual fungo tenha se originado do produto comercializado pela loja.

Cumpramos destacar que plantas são bens vivos, cujo estado sanitário pode ser influenciado por inúmeras variáveis após a venda, não sendo razoável imputar ao fornecedor responsabilidade por eventual disseminação de fungos decorrente de manejo posterior. Ademais, a consumidora não apresentou qualquer documentação idônea capaz de comprovar a origem da suposta contaminação ou a relação direta entre o produto adquirido e os prejuízos alegados.

Diante do exposto, não se encontram configurados os requisitos legais para a responsabilização do fornecedor, inexistindo fundamento para o ressarcimento pretendido, seja em relação ao valor da planta adquirida, seja quanto às demais plantas supostamente perdidas.

Portanto, diante do atendimento e solução da reclamação, a **COBASI** requer que as alegações contidas na CIP/F.A. supracitadas sejam desconsideradas.

Desde já, colocamo-nos à disposição de V. Sas. para quaisquer outros esclarecimentos que se façam necessários.

Nesses termos,

Pede-se deferimento.

São Paulo/SP, 19 de janeiro de 2026

COBASI COM. DE PROD. BÁSICOS E INDL. S.A.

ALINE CARDOSO BATISTA

OAB/SP nº 457.118



